

avianca



A STAR ALLIANCE MEMBER



Relatório de responsabilidade corporativa

2024



Índice

1



Mensagem do
nosso CEO

2



Sobre
nós



3



Nossos
marcos

4



Nossa **governança**
corporativa

5



Avianca
responsabilidade
corporativa

6



Carta de **verificação**
da Icontec

7

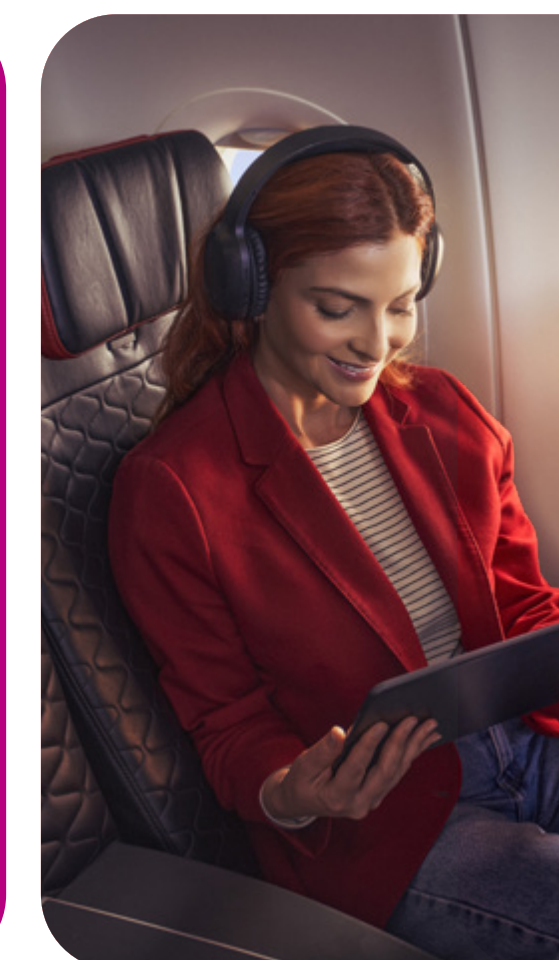


Tabela **GRI**

Mensagem do nosso CEO

GRI 2-22

Frederico Pedreira
CEO da AGIL (Avianca
Group International
Limited)

105 anos com o
firme propósito de
gerar mais acesso:
**mais céus para
mais possam voar!**

2024 foi um ano de grandes desafios e conquistas para a Avianca e para a conectividade latino-americana.

Não se trata apenas de números e marcos, mas do que esses 12 meses realmente significaram para aqueles que fazem parte da nossa história: clientes, funcionários, parceiros e comunidades.

Acesso

Nosso compromisso em quebrar barreiras para que mais pessoas cheguem aos seus destinos permanece firme. Isso é possível graças a um modelo de empresa flexível, eficiente e sustentável, que tem o acesso como base inabalável.

Antes de falar sobre resultados, quero reconhecer aqueles que os fazem possíveis. A Avianca não existiria sem o comprometimento de quase 14.000 pessoas que são o coração desta empresa. Sua dedicação nos permite crescer, conectar pessoas e geografias e elevar experiências com carinho e proximidade, demonstrando que o céu é de todos. E não poderíamos alcançar isso sem a confiança de vocês: acionistas, investidores, parceiros e clientes que acreditam na visão de ter uma Avianca verdadeiramente para todos.

Aproximadamente



**14.000
funcionários
aproximando o
céu de todos.**

A Avianca também é possível graças à confiança dos nossos clientes. Em 2024, voamos mais, nos conectamos mais e estivemos mais próximos. Fechamos o ano com a malha aérea mais ampla da nossa história: 174 rotas e 83 destinos em 28 países. Transportamos mais de 37,7 milhões de passageiros, com a convicção de que voar não é um luxo, mas uma necessidade, e que o avião é um elemento transformador.



**37,7
milhões de
passageiros,**

16% voando pela primeira vez.

Em 2024, conquistamos novos céus. Chegamos a Paris, Chicago, Montreal, Georgetown, Aeroparque (Buenos Aires) e retornamos a Caracas e Havana. Também aprimoramos nossa conexão com a Colômbia, nossa terra natal, pousando em mais de 20 destinos e marcando presença em Quibdó pela primeira vez, retornando a Arauca.



**Conectamos os
quatro pontos
cardeais da Colômbia.**

Somos a soma de muitos, por isso também celebramos as conquistas das nossas unidades de negócio:

Lifemiles foi reconhecido como o melhor programa de fidelidade da América Latina e o melhor em atendimento ao cliente nas Américas. Avianca Cargo, líder na região, opera em mais de 350 destinos e está entre as seis maiores companhias aéreas de carga do mundo e a única na América Latina.

Como foi feito? Em 2024, reconfiguramos nossas aeronaves; renovamos frota; e implementamos projetos de conservação de combustível. Da mesma forma, pelo quinto ano consecutivo, fomos reconhecidos pelo CDP, uma organização global de referência na avaliação de impacto ambiental corporativo, com classificação “B”.



Reconhecimento pelo **quinto ano consecutivo com classificação “B”** pelo CDP.

Também adicionamos aeronaves A320neo, que consomem 20% menos combustível. Em 2024,

seis aeronaves com tecnologia de ponta chegaram à empresa, elevando o número total dessas aeronaves em operação para 47. Projetamos ter mais de 100 novas aeronaves até 2030.

Em 2024, também fortalecemos nossos esforços de economia circular. Conseguimos reciclar 49% do total dos nossos resíduos não perigosos. Transportamos mais de 9.000 kg de resíduos recicláveis gerados em ecossistemas estratégicos como as Ilhas Galápagos (Equador) e a Amazônia (Colômbia), que são de difícil manejo para suas comunidades, em nossos aviões para posterior reciclagem. Além disso, o material reciclável gerado em nossas principais operações foi doado a três organizações que geram impacto social.

Trabalhamos em colaboração com uma rede de 22 aliados sociais e ambientais e promovemos iniciativas-chave através do nosso Banco de Milhas e Lifemiles. Nossos parceiros Lifemiles doaram 6,2 milhões de milhas, investidas para beneficiar mais de 28.000 pessoas vulneráveis localizadas em várias geografias, dobrando o impacto de 2023. A palavra ‘acesso’ faz ainda mais sentido quando se torna um articulador para populações inteiras acessarem saúde, bem-estar, educação e ajuda humanitária, entre outros.

Também estamos avançando em acessibilidade com projetos como sinalização em Braille em mais de 48 de nossas aeronaves A320, treinamento para mais de 5.600 funcionários, criação de um guia de

Nossos aliados



serviço para equipes operacionais e lançamento de nosso site de suporte especial.

Finalmente, como companhia aérea parceira da COP16, ampliamos o escopo da nossa parceria com a Wildlife Conservation Society através de uma iniciativa dentro do Projeto Vida Silvestre (PVS) focada na proteção da biodiversidade de espécies de aves ameaçadas de extinção na Colômbia. Também formalizamos nossa participação na aliança Fi Wi Riif, que busca aumentar a resiliência dos recifes de corais e das comunidades indígenas no arquipélago de San Andrés e Providencia.

Em vez de olhar para trás, queremos seguir em frente. 2025 traz novos desafios e oportunidades, e sabemos que com a nossa equipe e o apoio daqueles que nos acompanham ao longo do caminho, tudo é possível.

Obrigado por voar com a gente e por **fazer parte dessa história.**

Sobre nós

GRI 2-6



 **257.800**

voos operados.

 **+ 37,7**

milhões de passageiros transportados.

 **+13.600**

funcionários.

Há 105 anos voamos para conectar você com o mundo. Transportamos passageiros, cargas e serviços de courier especializado

[+ Ver mais](#)

Evoluímos para estar sempre ao seu lado. É por isso que oferecemos um programa de fidelidade, opções flexíveis e uma experiência de viagem adaptada às suas necessidades. Também temos serviços de engenharia, manutenção e assistência em solo para dar suporte às nossas operações de adaptando-nos às necessidades dos nossos clientes e fortalecendo a nossa presença na região.

Somos a segunda companhia aérea de passageiros mais antiga do mundo e líderes na Colômbia, Equador e América Central. Operamos uma das maiores e mais modernas frotas da América Latina para que o céu também seja seu.

América do Norte

Canadá
EUA
México

América Central e Caribe

Aruba
Costa Rica
Cuba
Curaçao
República Dominicana
Guatemala
Honduras
Nicarágua
Panamá
Porto Rico
El Salvador

América do Sul

Argentina
Bolívia
Brasil
Chile
Colômbia
Equador
Guiana
Peru
Paraguai
Venezuela
Uruguai

Europa

Espanha
França
Reino Unido

174
rotas

83
destinos

28
países



Nossa frota

149
aeronaves de passageiros

- 8 Airbus A319
- 126 Airbus A320
- 15 Boeing 787-8

7 aeronaves de carga

- Airbus A330F

avianca cargo

[+ Ver mais](#)

Transportamos mais do que carga; transportamos histórias, produtos e oportunidades em diferentes setores.

- + 70 destinos na América Latina, Estados Unidos e Europa.
- + 220 voos de carga exclusivos.
- + 538.900 toneladas de carga transportadas.
- + 1.400 voos com capacidade de carga em porões.



[+ Ver mais](#)

Transportamos o que é mais importante para você com soluções logísticas multimodais rápidas e seguras para documentos, pacotes e mercadorias.

132 pontos de venda e 99 lojas na Colômbia.
25 pontos de venda internacionalmente.

- + 1.040 destinos domésticos.
- + 190 destinos internacionais.



[+ Ver mais](#)

Nosso programa de fidelidade, que transforma cada voo em mais do que apenas uma viagem. Ganhe milhas e aproveite benefícios exclusivos com todas as 25 companhias aéreas da Star Alliance e muito mais.

- + 14 milhões de membros em todo o mundo.

Valores anuais a 31 de dezembro de 2024



Na Avianca o céu é de todos

Entendemos que voar é uma necessidade essencial que impulsiona o desenvolvimento e as conexões entre pessoas, empresas, comunidades e territórios. Por isso, nossa frota está a serviço de todos, independentemente da origem, destino ou preferência de viagem, pois acreditamos que voar não é um privilégio, mas uma oportunidade para todos.

Nossa marca promove inclusão e acessibilidade, promovendo uma visão global e aberta da aviação. Trabalhamos constantemente para oferecer soluções valiosas que atendam nossos clientes e contribuam para

o desenvolvimento social e econômico das regiões que conectamos. Com um serviço amigável e confiável, fazemos de cada viagem uma experiência acessível, amigável e enriquecedora.

Esse propósito se reflete em nossa **estratégia de conectividade**, que vai além de conectar destinos: buscamos aproximar pessoas, impulsionar negócios e fortalecer o crescimento das economias locais. Através de uma rede de rotas eficiente, facilitamos o acesso a mais regiões, promovendo o desenvolvimento sustentável e uma experiência de aviação mais inclusiva, acessível e transformadora.

Na Avianca, abrimos nossas asas para quem quer voar, porque o céu é de todos.

Resultados-chave do negócio

Esses indicadores nos permitem medir o progresso da nossa estratégia corporativa e refletem o resultado do esforço conjunto de toda a equipe da Avianca. Eles são essenciais para alcançar nossos objetivos e são supervisionados pelo Conselho Administrativo, nosso principal órgão de governança. Realizamos revisões periódicas para garantir a conformidade e as atualizamos anualmente para garantir que estejam alinhadas com nossa visão e metas corporativas.

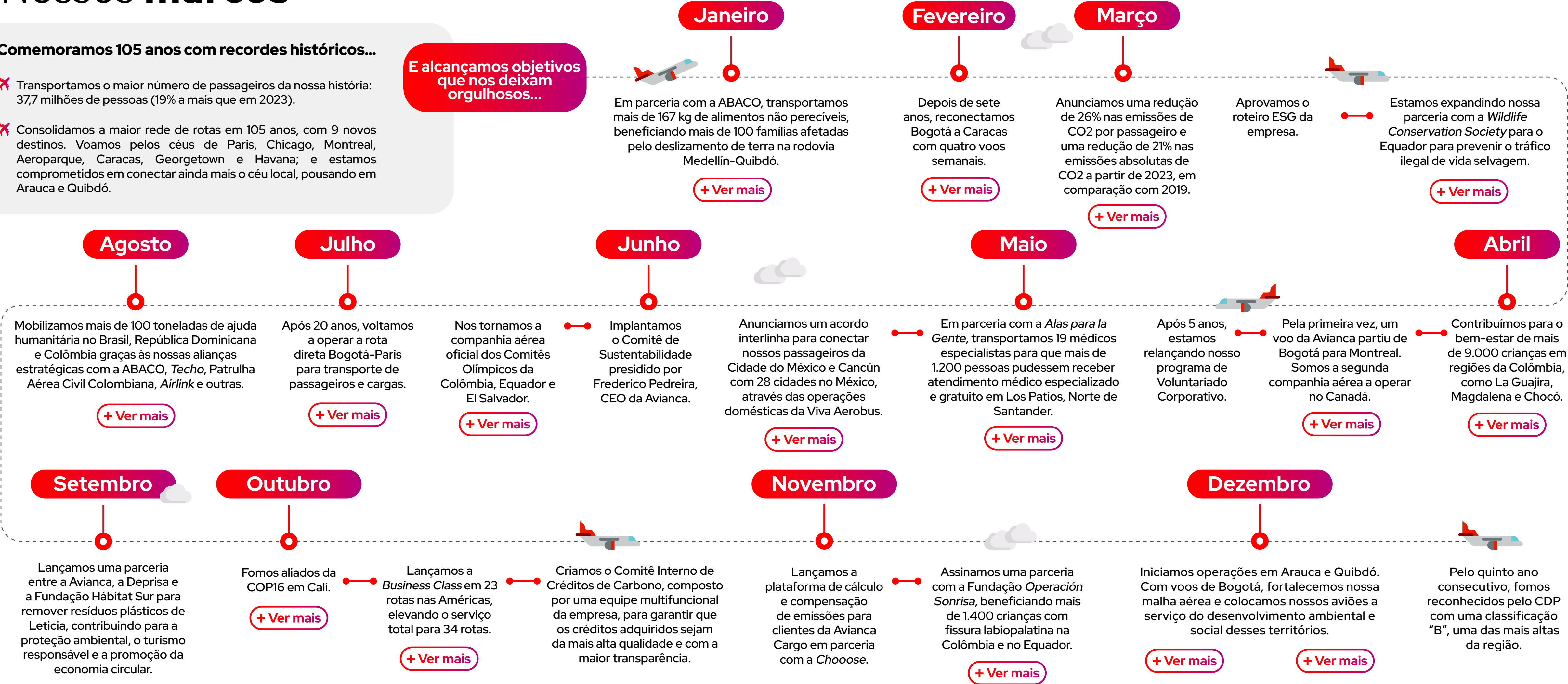
Dimensão	Indicador	Resultado
Nossos clientes Nós nos concentramos em cumprir nossa promessa de valor.	Schedule Completion - SC: cumprimento do cronograma com base no número de voos programados.	98,05%
	On Time Performance - OTP: chegar no horário agendado com uma margem de 15 minutos.	81,7%
	Mishandled Baggage - MB: proporção de passageiros com bagagem danificada.	1,53
	First Time Resolution: casos resolvidos no primeiro contato em nossas linhas de suporte.	98,5%
Nossos números Cuidamos das nossas finanças, garantindo os recursos necessários para alcançar os nossos objetivos.	EBITDAR: rentabilidade do nosso negócio.	US\$ 1,272 bilhão
	CASK exFuel: custo unitário de assento-quilômetro, excluindo custo de combustível.	3,9 centavos
Nossa gente Queremos que nossos colaboradores vivenciem nossa cultura e se sintam comprometidos com nossa estratégia.	Engajamento dos funcionários: nível de engajamento dos funcionários com nossa cultura e estratégia corporativa.	85%

Nossos marcos

Comemoramos 105 anos com recordes históricos...

- ✈ Transportamos o maior número de passageiros da nossa história: 37,7 milhões de pessoas (19% a mais que em 2023).
- ✈ Consolidamos a maior rede de rotas em 105 anos, com 9 novos destinos. Voamos pelos céus de Paris, Chicago, Montreal, Aeroparque, Caracas, Georgetown e Havana; e estamos comprometidos em conectar ainda mais o céu local, pousando em Arauca e Quibdó.

E alcançamos objetivos que nos deixam orgulhosos...





Nossa governança corporativa

Na Avianca, reafirmamos nossa responsabilidade em gerir adequadamente a governança corporativa, entendendo que esta é a base fundamental para alcançar nossos objetivos estratégicos e manter a confiança dos nossos grupos de interesse, sem perder de vista os princípios e valores que nos definem como empresa.

Nossas principais políticas

GRI 2-23

Para garantir que as operações estejam alinhadas com altos padrões de transparência, ética e responsabilidade corporativa, temos uma estrutura regulatória robusta composta por várias políticas que regem nossa gestão e reforçam nosso compromisso com a integridade empresarial:

- Código de Ética e Padrões de Conduta Empresarial da Avianca.
- Política sobre níveis de autorização e delegação de poderes administrativos.
- Política anticorrupção.
- Política do Sistema de Riscos de Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo – SIPLAFT.
- Política do sistema de gestão de riscos.
- Política geral de partes relacionadas.
- Política geral para atração de talentos.
- Política de segurança da informação corporativa e segurança cibernética.
- Política de segurança integral.
- Política do sistema de gestão de segurança da informação.
- Política de privacidade para clientes, viajantes e usuários.
- Política de Privacidade para Fornecedores.
- Política de privacidade relacionada aos processos de talentos humanos da empresa.
- Política de prevenção à exploração sexual comercial de crianças e adolescentes.
- Política do Sistema de Gestão Ambiental.
- Programa de conformidade com sanções econômicas.

Estrutura da nossa governança corporativa

GRI 2-9; 2-10

Nosso modelo de governança corporativa foi projetado para facilitar a tomada de decisões, monitorar estratégias e implementar altos padrões de transparência e responsabilidade corporativa. Esta estrutura é composta por:

Assembleia Geral de Acionistas

Conselho Administrativo

Presidência

Executive Leadership Team - ELT

A Assembleia Geral de Acionistas é composta pela **Abra Group Limited – Abra**, empresa controladora do Grupo Avianca e empresa responsável pela nomeação do Conselho Administrativo da nossa subsidiária Investment Vehicle 1 Limited – IV1L. Abra oferece uma visão global e incentiva o crescimento a longo prazo da Avianca. A Assembleia Geral de Acionistas da IV1L elege o Presidente (CEO) da empresa, que lidera a estratégia global do grupo Avianca. Por sua vez, a Assembleia Geral de Acionistas da Avianca Group International Limited – AGIL, composta pela IV1L – é responsável por nomear o Presidente (CEO) da AGIL, que lidera a gestão diária do grupo Avianca, zelando pela execução adequada das estratégias estabelecidas. O CEO da AGIL é apoiado pelo ELT, que participa das principais tomadas de decisões e da coordenação das áreas operacionais.

Nosso Conselho Administrativo

GRI 2-9

Na Avianca, nosso Conselho Administrativo atua como o órgão responsável por definir os objetivos estratégicos do grupo, estabelecer diretrizes de gestão eficientes e tomar decisões-chave para o desenvolvimento dos negócios.

Entre outras funções, aprova projetos de alto valor e alto impacto, gerenciando riscos e oportunidades para beneficiar a organização, nossos clientes e nossos acionistas.

GRI 405-1

O nosso Conselho Administrativo é composto por 12 membros: 11 homens e uma mulher, com representação de diferentes gerações, desde os *millennials* até a geração X e os *baby boomers*, além de diversas nacionalidades. Cada um traz uma experiência sólida e um histórico distinto em cargos executivos, enriquecendo nossa visão estratégica através da diversidade cultural e geracional. Em 2024, foram realizadas 11 reuniões, sendo 6 virtuais e 5 presenciais, com média de comparecimento de 93%.

Nome GRI 2-11	Ano de nomeação
Roberto Kriete Presidente do Conselho	2021
Adrián Neuhauser CEO de IVIL	2021
Richard Schifter Vice-presidente do Conselho	2021
Frederico Pedreira CEO de AGIL	2024
Álvaro José Aguirre	2021
Constantino de Oliveira	2023
Gonzalo Restrepo	2021
Kerry Philipovitch	2021
Patrick Kiblisky	2021
Robert Louis Fornaro	2021
Simon Patrick Duffy	2021
Steven Maxwell	2023



Conheça os perfis
do nosso Conselho
Administrativo.

+ [Clique aqui](#)

Comitês de Apoio – Conselho Administrativo

GRI 2-9

Por meio dos comitês de apoio ao Conselho Administrativo, garantimos o monitoramento e o cumprimento das diretrizes estratégicas estabelecidas pelo Conselho Administrativo. Esses comitês monitoram a implementação de nossas estratégias pela administração e enviam relatórios periódicos ao Conselho sobre o status dos negócios, bem como as questões mais relevantes do mercado e da empresa. São compostos por membros do Conselho Administrativo e são espaços onde se incentiva a colaboração, valorizam e consideram as ideias e opiniões de todos os membros. Diretores que não são membros de comitês podem participar das reuniões sem direito a voto, garantindo transparência e acesso a informações importantes.

Comitê e membros	Funções
Comitê de Nomeação e Governança Corporativa Richard Schifter (Presidente) Gonzalo Restrepo Kerry Philipovitch Adrian Neuhauser (membro ex officio) Frederico Pedreira (membro ex officio)	- Garantir a conformidade com as melhores práticas de governança corporativa. - Avaliar e propor candidatos para o Conselho Administrativo. - Monitorar e reportar a estratégia de responsabilidade corporativa, incluindo aspectos ambientais e sociais. - Realizar a avaliação anual do Conselho Administrativo. - Desenvolver e gerenciar o processo de educação continuada para diretores. - Propor remuneração para os membros do Conselho Administrativo.
Comitê de Auditoria Simon Duffy (Presidente) Roberto Kriete Patrick Kiblisky Steven Maxwell Adrian Neuhauser (membro ex officio) Frederico Pedreira (membro ex officio)	- Monitorar a integridade das demonstrações financeiras e informações adicionais fornecidas aos acionistas. - Garantir a conformidade da organização com a legislação vigente. - Supervisionar a gestão de riscos empresariais. - Avaliar o auditor independente, incluindo suas qualificações, desempenho e independência. - Monitorar a conformidade com a função de auditoria interna.
Comitê de Compensação e Talento Humano Robert Fornaro (Presidente) Álvaro José Aguirre Patrick Kiblisky Adrian Neuhauser (membro ex officio) Frederico Pedreira (membro ex officio)	- Supervisionar a política de remuneração da empresa. - Garantir que as decisões de remuneração sejam fiscalmente prudentes e atraiam e motivem talentos qualificados. - Assessorar o Conselho Administrativo sobre a remuneração do CEO e de outros executivos. - Revisar e aprovar metas e objetivos corporativos relacionados à remuneração da alta administração, avaliando seu desempenho em relação a eles.
Comitê de Segurança Kerry Philipovitch (Presidente) Roberto Kriete Roberto Luís Fornaro Adrian Neuhauser (membro ex officio) Frederico Pedreira (membro ex officio)	- Supervisionar estratégias, políticas, sistemas e processos para identificar, avaliar e gerenciar os principais riscos de segurança. - Contribuir para a criação, promoção e manutenção de uma cultura de segurança dentro da organização. - Monitorar a eficácia dos controles internos, as métricas utilizadas e a conformidade com os padrões e regulamentos de segurança da aviação, bem como os processos para identificar, corrigir e prevenir incidentes de segurança.

GRI 2-12; 2-13

O Conselho Administrativo delegou no Comitê de Nomeação e Governança Corporativa a supervisão da estratégia de responsabilidade corporativa da organização, que promove iniciativas para reduzir impactos e riscos relacionados às mudanças climáticas. Além disso, avalia e aprova projetos, considerando riscos e oportunidades para beneficiar a organização, usuários e acionistas.

GRI 2-14

Durante 2024, o Comitê monitorou as principais métricas ambientais, sociais e de governança corporativa (ESG) e o status de projetos estratégicos, como: redução e mitigação de emissões de carbono, estratégia de gestão de resíduos e Banco de Milhas. Além disso, eles avaliaram o escopo e o impacto de nossas parcerias sociais na região, nosso trabalho para prevenir o tráfico de pessoas, o avanço do voluntariado corporativo e outros projetos que impactam diretamente comunidades altamente vulneráveis em rotas operadas pela Avianca. Também revisaram o progresso da estratégia de acessibilidade. Em cada reunião do Comitê, recomendações e observações foram feitas para fortalecer nossa estratégia de responsabilidade corporativa.

GRI 2-18

O Comitê liderou a autoavaliação anual de desempenho do Conselho, além de analisar as habilidades e os perfis de seus membros.

Comitê de Sustentabilidade

Em 2024, foi criado o Comitê de Sustentabilidade da Avianca, presidido por Frederico Pedreira, nosso CEO. Este comitê é responsável por analisar e aprovar projetos e iniciativas de alto impacto priorizados em nosso roteiro ESG, construído para nossa estratégia de responsabilidade corporativa para os próximos anos. Também é responsável por propor e tomar decisões que impulsionem o desenvolvimento e a execução das questões mais estratégicas da área. de ESG, avaliar seu progresso e resultados. Este comitê é composto por parte de nossa equipe de liderança (ELT) e se reúne trimestralmente.

O Comitê de Sustentabilidade atua como o principal órgão de validação de questões ESG, garantindo que as decisões estejam alinhadas com nossos compromissos. Por sua vez, o Comitê de Nomeação e Governança Corporativa continua sendo nossa autoridade máxima para relatórios e prestação de contas ao Conselho Administrativo.

Nossa Equipe de Liderança – ELT*

Nome	Cargo
Frederico Pedreira	CEO do Grupo Avianca (AGIL - Avianca Group International Limited)
Laura Álvarez	Gerente de Suporte CEO da Avianca
Renato Covelo	Chief of People & Talent Officer
Rohit Philip	Chief Financial Officer
Matthew Vincentt	CEO Lifemiles
Richard Galindo Sánchez	Chief Legal Officer
Manuel Ambriz López	Chief Commercial Officer
Claudio Vélez Mesa	Chief Revenue Officer
Michael Swiatek	Chief Strategy Officer ABRA
Gabriel Oliva	Chief Operating Officer & CEO Avianca Cargo
Paula Barrera	Chief of Staff
Fernando Lara	Chief Information Officer
Alex Benitez	Vice-presidente de Desenvolvimento Corporativo
Carolina Cortés	Vice-presidente de Comunicações Corporativas

*Composição da equipe ELT no final de 2024.

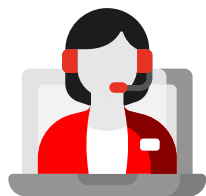
GRI 405-1

A diversidade na equipe de liderança da Avianca é uma das nossas metas. É composta por 14 executivos, 11 homens e 3 mulheres, de 10 nacionalidades, com idades entre 34 e 60 anos, de diversas profissões, fluentes em 5 idiomas e localizados geograficamente em diferentes países.

Ética Empresarial

Nosso Programa de Ética e Compliance promove uma cultura de integridade dentro da organização, garantindo a conformidade com as regulamentações legais e incentivando o comportamento ético entre funcionários, clientes, fornecedores e investidores. Em 2024, atualizamos nosso Código de Ética, estabelecendo procedimentos claros para divulgação e avaliação de conflitos de interesse, reais e potenciais, reafirmando nosso compromisso com a transparência e a responsabilidade corporativa.

Como parte do nosso compromisso com a ética e a conformidade, nos últimos cinco anos fortalecemos a comunicação de nossas políticas de integridade aos nossos parceiros de negócios. Essas políticas estão disponíveis através de vários canais, incluindo cláusulas contratuais, formulários de due diligence, ordens de compra e publicação em nosso site. Em 2024, expandimos essa disponibilidade incluindo os termos e condições de nossos relacionamentos comerciais com terceiros em nosso site, garantindo transparência e acessibilidade para todas as partes interessadas.



Temos uma linha direta de ética disponível em nosso site, gerenciada externamente pela Navex Global, para que qualquer pessoa possa denunciar condutas que comprometam a integridade de nossas operações, protegendo a identidade de quem as denuncia.

+ Clique aqui



Saiba mais **sobre conflitos de interesse e preocupações críticas.**

GRI 2-15; 2-16; 2-26

[+ Clique aqui](#)

Anticorrupção

GRI 205-1; 205-2; 205-3

Na Avianca, mantemos uma abordagem proativa para identificar e gerenciar riscos de corrupção através de um processo de avaliação contínua que, por mais de cinco anos, abrange todas as áreas de nossa cadeia de valor, incluindo passageiros, carga, serviços de entrega, programa Lifemiles, compras, alianças, clientes corporativos, agências e relações com autoridades de aviação.

Como resultado de nossas avaliações, identificamos riscos associados à oferta e aceitação de benefícios indevidos, pagamentos por bens

ou serviços não recebidos, entre outros. Para mitigar esses riscos, implementamos controles gerais e operacionais em nossos principais processos, garantindo a conformidade com as melhores práticas éticas em toda a organização.

Controles gerais

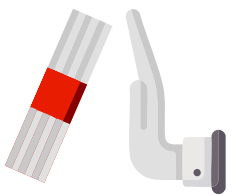
Políticas e procedimentos	Nossa estrutura de ética e conformidade é apoiada por políticas robustas, como o Código de Ética, o Padrão de Conduta e a Política Anticorrupção, que regem aspectos importantes como a gestão de presentes, o envolvimento de Pessoas Politicamente Expostas (PEPs) e a declaração de conflitos de interesse.
Treinamento	Para fortalecer nossa cultura de integridade, oferecemos programas de treinamento sobre ética, anticorrupção e conflitos de interesse, bem como sobre o uso de ferramentas de validação de terceiros.
Segregação de funções	Implementamos uma segregação rigorosa de funções em processos críticos, como criação de pedidos de compra, recebimento de mercadorias e gerenciamento de pagamentos, reduzindo assim os riscos operacionais e fortalecendo a transparência em nossas operações.
Monitoramento	Realizamos auditorias semestrais aleatórias das contas contábeis relativas às despesas de representação, despesas com serviços públicos e campanhas políticas, garantindo um monitoramento constante e eficaz.

Sabemos que o combate à corrupção é responsabilidade de todos, por isso promovemos oportunidades de treinamento e comunicação que fortaleçam o conhecimento, sensibilizem e facilitem a identificação de potenciais situações de risco. Abaixo estão os números relacionados a esses processos durante 2024:

Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção.

GRI 205-2

	Membros do órgão dirigente que foram informados sobre políticas e procedimentos anticorrupção	98	92%
	Funcionários aos quais foram comunicadas políticas e procedimentos anticorrupção	13.614	100%
	Funcionários que receberam treinamento anticorrupção	11.745	86%



Em 2024, não foram registrados incidentes confirmados de corrupção, o que reflete a eficácia de nossas estratégias de mitigação e nosso comprometimento com a integridade corporativa.

GRI 205-3

Avianca Responsabilidade Corporativa



Criamos o Comitê de Sustentabilidade com o objetivo de propor, monitorar, revisar e aprovar projetos e iniciativas que respondam à estratégia da empresa para nossos grupos de interesse e às necessidades dos territórios onde atuamos.

Trabalhando com nossos executivos e o Comitê de Sustentabilidade, e com o objetivo de alinhar a estratégia aos nossos objetivos corporativos, desenvolvemos e aprovamos o Roteiro ESG que orientará nossa atuação nos próximos anos.

Os objetivos deste Roteiro são definidos da seguinte forma:

1

Concordar com a visão, objetivos internos de alto nível, indicadores de gestão, comunicação e orçamento inicial para a estratégia de responsabilidade corporativa da Avianca.

2

Identificar lacunas e requisitos para uma integração adequada de questões ESG em toda a organização.

3

Desenvolver um plano para abordar os principais problemas e riscos para as principais partes interessadas.

4

Propor iniciativas de investimento de curto prazo (2025) e médio prazo (2026-2028).

Este Roteiro prioriza as seguintes ações:



Gestão ambiental:

fortalecer a estratégia ambiental da Avianca com a participação de diversos grupos de interesse, fortalecendo ações de redução de emissões de CO2, compensação de emissões e gestão de resíduos.



Gestão social:

a escalabilidade de nossas parcerias e impactos sociais, a alavancagem de recursos como o banco de milhas, o fortalecimento do programa de voluntariado e o desenvolvimento de métricas de impacto social.



Governança Corporativa:

fortalecer uma cultura de governança que nos permita cumprir as melhores práticas de reporte, avaliação e monitoramento, optando por estratégias e ações que nos levem a ser reconhecidos pela nossa transparência e prestação de contas a todos os nossos grupos de interesse.

Alinhada ao nosso Roteiro ESG e com o objetivo de fortalecer e ampliar a agenda de trabalho da Avianca nas regiões em que atuamos (buscando ir além da conectividade aérea), nossa estratégia de responsabilidade corporativa foca em minimizar e mitigar os impactos ambientais associados às atividades da empresa. Por isso, estamos investindo na reconfiguração e renovação da nossa frota. A reconfiguração melhora nossa eficiência operacional, reduzindo emissões ao transportar mais passageiros,

enquanto a renovação de nossas aeronaves contribui para a economia de combustível.

Da mesma forma, otimizamos o uso de combustível através de 24 estratégias de conservação implementadas por operações, pilotos e despachantes, reduzindo as emissões de CO2 e mitigando nosso impacto ambiental. Algumas das emissões que não conseguimos reduzir são compensadas por meio de projetos de duplo impacto ambiental e social devidamente certificados.

Em relação ao componente de ecoeficiência e circularidade, temos uma estratégia focada na seleção de materiais de baixo impacto ambiental, prevenindo a geração de resíduos e aproveitando-os para reincorporá-los aos processos produtivos, prolongando assim sua vida útil. Conseguimos isso em parceria com gestores e fundações autorizados que vinculamos aos nossos processos de gestão.

Em 2024, também alcançamos um marco importante associado à conservação e proteção da biodiversidade, participando como aliados na COP16, realizada em Cali, na Colômbia. Realizamos ações focadas na proteção da biodiversidade e na prevenção do tráfico ilegal de espécies em parceria com nossos aliados ambientais.

Por outro lado, no plano social, a estratégia se concentra em colocar nossas aeronaves e toda a nossa capacidade operacional a serviço das comunidades que mais precisam e dos ecossistemas estratégicos e vulneráveis dessas regiões. Dessa forma, buscamos ser facilitadores

de impacto positivo em nosso planeta e na sociedade latino-americana, maximizando nossos recursos e contribuindo para o bem-estar das comunidades mais vulneráveis e do meio ambiente.

Para isso, adotamos um modelo de “Alianças para o Desenvolvimento” com organizações especialistas reconhecidas por seu trabalho e pela escalabilidade de seu impacto direto em territórios ambiental e socialmente vulneráveis dentro de nossas áreas de operação, impactando mais de 28.500 pessoas até 2024. Na Avianca, entendemos que viajar de avião não é um luxo, mas uma necessidade básica para as pessoas, pois nos permite conectar com territórios de difícil acesso e contribuir para o desenvolvimento de comunidades e seus arredores.

Com isso em mente, realizamos um trabalho exaustivo em que priorizamos três linhas de ação focadas em questões críticas a nível territorial alinhados à história da empresa, aos diálogos estabelecidos com alguns grupos de interesse e às diretrizes dos nossos gestores, a saber:

Impacto ambiental	Alinhados à estratégia ambiental da Avianca, apoiamos projetos e ações com foco na conservação e proteção de ecossistemas ameaçados pelas mudanças climáticas e que afetam diretamente as comunidades onde atuamos.
Saúde	O nosso foco é fornecer atendimento oportuno às comunidades mais vulneráveis, proporcionando acesso digno e de qualidade a serviços de saúde abrangentes, além de acesso a saneamento básico e água potável.
Objetivos da indústria	Respondemos aos objetivos da indústria aérea através de quatro temas principais: inclusão, assistência humanitária, proteção dos direitos humanos e transferência de órgãos.

Saiba como **implementamos**
efetivamente nosso modelo de
parceria e presença territorial.

+ [Clique aqui](#)

Nosso compromisso com a responsabilidade corporativa

Nossa estratégia de responsabilidade corporativa permeia todas as nossas operações e negócios, orientando nossas ações e decisões. Tanto na Avianca Cargo como na Deprisa Integrados práticas responsáveis que geram valor para as comunidades e o meio ambiente, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e fortalecendo nossa atuação de forma integral:

avianca cargo 

Garantimos a entrega de suprimentos essenciais em resposta a necessidades, emergências, ajuda humanitária e ações ambientais, através do desenvolvimento de projetos de impacto socioambiental:

- Como parte da emergência de incêndio nos montes orientais de Bogotá, transportamos 17 paletes pesando um total de 17.561 kg de espuma anti-incêndio para combater os incêndios e dar suporte ao corpo de bombeiros da cidade.
- Transportamos 462 kg de medicamentos de quimioterapia doados pelo Conselho de Missões Médicas Católicas para o Hospital Buen Samaritano em La Romana, República Dominicana.

- Mobilizamos 18,02 toneladas de tratamentos de quimioterapia para Santo Domingo para distribuição aos hospitais haitianos através de um corredor humanitário das Nações Unidas, em conjunto com o nosso aliado *Airlink*.
- Em aliança com a Gol, transportamos 50 toneladas de ajuda humanitária para atender à emergência causada pelas enchentes no sul do Brasil.
- Fortalecemos nossa aliança com a Fundação [Best Buddies Colômbia](#), promovendo o emprego de pessoas com deficiência intelectual através do programa *Amigos del Alma*, contratando um despachante que agora faz parte da nossa equipe.
- Em conjunto com a Expeditors, uma empresa de serviços de logística dos EUA, e a Fundação *Acción Interna* fabricamos 60 mochilas e kits escolares para a organização [Aldeias Infantis SOS](#) em Cartagena, reutilizando mais de 500 kg de resíduos da nossa operação, como capas de assentos e cortinas de avião.
- Nos unimos à [Ecoaventura](#) para transportar resíduos e contribuir para a redução de desperdícios nas Ilhas Galápagos.





Promovemos ações que permitam a transferência de recursos essenciais para populações vulneráveis e a proteção do meio ambiente:

- Coordenamos o transporte aéreo de 31 toneladas de ajuda humanitária, incluindo alimentos, roupas, calçados, brinquedos e livros, para vários destinos nacionais.
- Transportamos 6 toneladas de presentes para crianças da Fundação Santa Aliança como parte do programa Guardiões do Natal, beneficiando comunidades de Letícia, San Andrés, Riohacha, Montería, Valledupar, Barrancabermeja, San Gil e Sogamoso.
- Apoiamos a luta contra o tráfico ilegal de vida selvagem na Colômbia transportando aproximadamente 100 kg de espécies marinhas apreendidas no Aeroporto José María Córdova, em Rionegro. Graças ao trabalho conjunto com [Coralina](#), [Cornare](#) e [Airplane](#), conchas de caracóis, corais e bivalves marinhos retornaram ao seu habitat natural no arquipélago de San Andrés.
- Junto com a [Wildlife Conservation Society](#), alinhamos nossos padrões e diretrizes para prevenir e controlar o transporte ilegal de animais selvagens e espécies exóticas.

- Reduzimos o uso de 38.000 folhas de papel digitalizando registros de aceitação de mercadorias perigosas e cargas especiais com a ferramenta *DeprisaCheck*.
- Trabalhamos com provedores de transporte (PMEs) para implementar as melhores práticas em segurança rodoviária, controle de emissões e redução do consumo de recursos naturais.
- Em outubro, 34 funcionários participaram de uma campanha de reflorestamento em Cajicá, Cundinamarca, onde 35 árvores nativas foram plantadas.
- Realizamos nosso primeiro programa de voluntariado de proteção animal com 29 funcionários no abrigo *La Casa del Gordo*, apoiando esforços de cuidado e responsabilidade social para cachorros abandonados.
- Reafirmamos nossa aliança com a [Fundação Best Buddies](#), promovendo a inclusão profissional de pessoas com deficiência intelectual em nossa equipe.
- Removemos 1 tonelada de resíduos plásticos de Letícia no primeiro mês de nossa parceria com a [Fundação Hábitat Sur](#).

Nossos grupos de interesse

GRI 2-29

Na Avianca, reconhecemos a importância dos nossos grupos de interesse na implementação da nossa estratégia e na sustentabilidade do nosso modelo de negócio. Por isso, mantemos um diálogo contínuo e transparente, fomentando relações de confiança que nos permitem gerar valor compartilhado e contribuir para o desenvolvimento e crescimento dos territórios em que atuamos.

Identificamos e priorizamos nossos grupos de interesse com base no impacto deles em nossas operações e na influência deles em nossa gestão. Contamos com mecanismos estruturados de engajamento que nos permitem entender suas expectativas, gerenciar riscos e oportunidades e tomar decisões alinhadas a uma aviação mais sustentável e inclusiva.



Saiba mais sobre **nossos grupos de interesse e nossa participação em grêmios e associações.**

GRI 2-28; 2-29

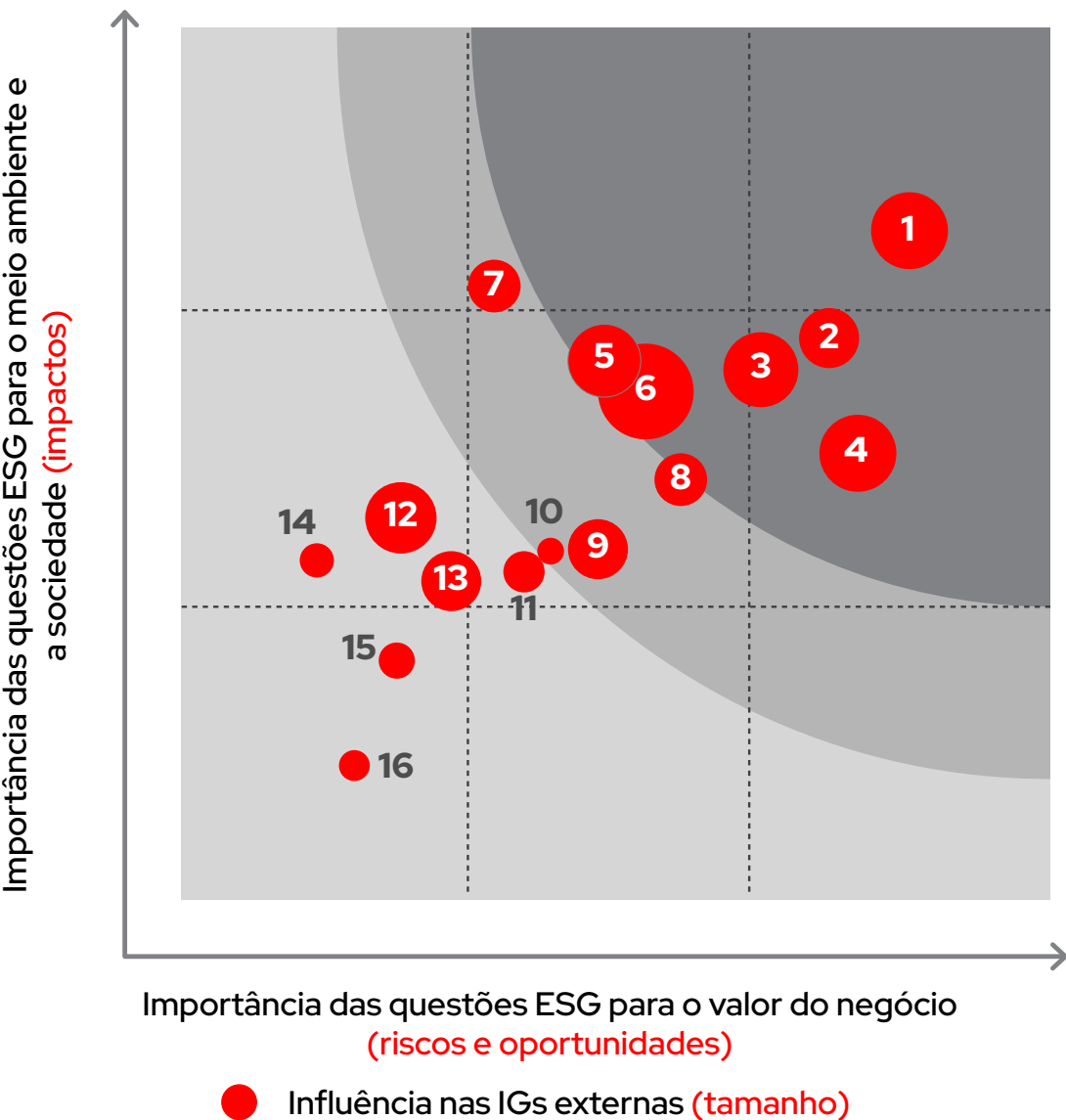
+ [Clique aqui](#)

Materialidade

GRI 3-1

Nossa dupla materialidade reflete o exercício realizado no final de 2023, onde identificamos nossos principais impactos no meio ambiente e na sociedade (materialidade do impacto), bem como os riscos e oportunidades para o valor da empresa (materialidade financeira), através da análise de padrões internacionais de sustentabilidade, informações do setor, nossa experiência e diálogo com especialistas e principais grupos de interesse.

Essas discussões incluíram clientes, colaboradores, organizações sociais, meios de comunicação, comunidades, associações comerciais internacionais, nossa equipe de gestão (ELT) e especialistas em meio ambiente, direitos humanos, sustentabilidade e turismo sustentável. Cada grupo avaliou a gravidade, probabilidade e influência dos problemas identificados com base em suas expectativas e experiências anteriores com a Avianca.



Temas materiais

GRI 3-2

- 1 Reduzir as emissões de gases de efeito estufa – GEE.
- 2 Minimizar e reutilizar os resíduos gerados pelas nossas operações.
- 3 Desenvolver talentos humanos e promover seu bem-estar.
- 4 Trabalhar pelo desenvolvimento da sociedade.
- 5 Reduzir a geração de ruído*¹.
- 6 Fortalecer a estabilidade financeira
- 7 Honrar e cumprir nosso *Customer Promise*.
- 8 Garantir nossa eficiência e excelência operacional.

Tópicos de gestão eficiente

- 9 Ter uma comunicação transparente, completa e oportuna.
- 10 Transformar ambientes físicos e virtuais para torná-los acessíveis e inclusivos.
- 11 Reconhecer riscos e oportunidades para garantir a continuidade dos negócios.

¹ Ver Índice da Global Reporting Initiative, especificamente os comentários sobre o indicador GRI 2-4

- 12 Usar os recursos naturais de forma eficiente.

- 13 Garantir a ética e a boa governança corporativa.

- 14 Proteger a biodiversidade e as áreas naturais protegidas.

- 15 Gerenciar riscos da cadeia de suprimentos.

- 16 Promover a erradicação do tráfico de pessoas.



Este relatório foi elaborado **com base em nossa materialidade** e tem como objetivo **comunicar aos nossos grupos de interesse nossa gestão, resultados, conquistas, desafios e principais metas** em relação a cada uma das questões materiais identificadas.



Reduzir as emissões de gases com efeito de estufa

- GRI 3-3**
- Cinco anos consecutivos com classificação B do CDP pela nossa gestão de mudanças climáticas.
 - Reconfiguramos 24 aeronaves, aumentando em 20% o número de assentos em suas cabines e reduzindo as emissões de CO₂ por passageiro transportado em até 15,35% em comparação com aeronaves não reconfiguradas.
 - Graças à Estratégia de Eficiência Operacional e ao programa Avianca Fuel, evitamos a emissão de 64.520 toneladas de CO₂ em 2024, graças à otimização de combustível envolvendo 2.054 pessoas, entre pilotos e despachantes.
 - Participamos das mesas-redondas técnicas do roteiro “Céus Limpos, Economia e Aviação para a Vida” da Aeronáutica Civil Colombiana, contribuindo para a concepção do Roteiro de Sustainable Aviation Fuel – (SAF) para o país.



De acordo com a [Agência Internacional de Energia \(AIE\)](#), O setor de aviação civil gera 2,5% das emissões globais de CO₂, o que exige estratégias para mitigar seu impacto ambiental e caminhar em direção à sustentabilidade. Em resposta a este desafio, a [Organização da Aviação Civil Internacional – OACI](#) estabeleceu uma meta de alcançar emissões líquidas zero até 2050 e melhorar a eficiência de combustível em 2% ao ano para a aviação, promovendo tecnologias limpas, eficiência operacional e soluções inovadoras.

Na Avianca, entendemos a importância de assumir um papel ativo e participativo na descarbonização do setor. Para alcançar esse objetivo, alinhamos nossos esforços com os quatro pilares definidos pela OACI:

- 1 Inovação tecnológica, promovendo a modernização da nossa frota.
- 2 Infraestrutura e operações mais eficientes.
- 3 Mecanismos econômicos para incentivar a transição e redução de emissões.
- 4 Explorar alternativas inovadoras para reduzir a pegada de carbono, como a produção de combustíveis sustentáveis e a implementação de mecanismos como o *Book and Claim* ².

² Book & Claim é um mecanismo que permite que empresas adquiram créditos ambientais sem receber fisicamente o produto associado. Ela desvincula a compra do atributo ambiental, garantindo rastreabilidade, transparência e escalabilidade na adoção de soluções sustentáveis.

Gestão e resultados

Durante 2024, estamos gerenciando diversas iniciativas focadas nestes pilares estratégicos:

1 Inovação tecnológica, promovendo a modernização da nossa frota

Avançamos na reconfiguração da nossa frota, alcançando um total de 141 aeronaves otimizadas. Incorporamos seis aeronaves A320Neo, permitindo uma redução aproximada de 20% no consumo de combustível, e uma aeronave de carga A330F com a AeroUnión, melhorando a eficiência operacional. Em terra, adicionamos 14 veículos elétricos em Bogotá e Rionegro, reduzindo as emissões em até 80% em comparação aos veículos de combustão.

Além disso, promovemos a mobilidade sustentável para nossa equipe de MRO (*Maintenance, Repair, Overhaul*) usando bicicletas para deslocamentos internos em Rionegro.

2 Infraestrutura e operações mais eficientes

Através do programa Avianca Fuel, implementamos 24 iniciativas para melhorar a eficiência de combustível e, assim, reduzir as emissões, alcançando os níveis mais altos de implementação do *Single Engine Taxi Out* em 2024³. Nas operações terrestres, geramos energia solar no MRO de Rionegro. Em nossas operações de carga, otimizamos a eficiência energética em armazéns por meio do uso de iluminação LED em

³ Uma técnica operacional eficiente que consiste em utilizar um único motor para movimentar a aeronave em solo, tanto na saída quanto na entrada ao aeroporto. Essa prática contribui para uma redução significativa no consumo de combustível e reduz o impacto do ruído.

Rionegro Miami, e usamos um sistema de potencial de destruição zero da camada de ozônio (ODP siglas em inglês), o que significa que ele não usa refrigerantes ou aerossóis que afetam a camada de ozônio.

3 Medidas de mercado econômico

Cumprimos os relatórios de emissões do [Esquema de Compensação e Redução de Carbono para Aviação Internacional \(CORSIA\)](#). Também estamos promovendo a iniciativa *ReFuel EU Aviation*, fortalecendo nossos processos de monitoramento e operações em aeroportos da União Europeia, desenvolvendo um modelo de relatórios automatizados e estabelecendo acordos com fornecedores de SAF para atender aos requisitos europeus de fornecimento de combustível.

4 Explorando alternativas inovadoras para reduzir a pegada de carbono

Participamos das mesas técnicas da Aeronáutica Civil da Colômbia para definir o roteiro do SAF, posicionando o país em terceiro lugar na América Latina com diretrizes claras. Além disso, desenvolvemos uma estratégia para cumprir com os regulamentos da SAF em voos para a Europa e criamos o Comitê Interno da SAF, composto por áreas estratégicas, para explorar soluções econômicas para combustíveis de aviação sustentáveis sem afetar o acesso ao serviço, principalmente na Colômbia.

Pegada de carbono

99,8% das nossas emissões de escopo 1 e 2 vêm do consumo de combustível de aeronaves, enquanto o consumo de eletricidade comprada representa 0,05%. Nossa pegada de carbono de 2023 foi verificada pela *Carbon Trust Assurance*, e nossa pegada de 2024 será verificada em 2025 pela ICONTEC.

De acordo com a regulamentação colombiana que permite a não causalidade do imposto sobre o carbono, compensamos 701.703 toneladas de CO₂, o que corresponde a 61,6% das emissões de voos domésticos na Colômbia e 13,9% de todas as operações aéreas do Grupo Avianca, comprando créditos de carbono de projetos de conservação na Colômbia: UNU-MAI REDD+ em Guainía e YAAWI

IIPANA REDD+ em Guaviare. Além da redução de emissões, esses projetos geraram cobenefícios sociais e ambientais significativos, como a aquisição de 19 meios de transporte fluvial, o treinamento e fornecimento de equipamentos para 111 guardas indígenas, kits de cozinha e utensílios para 181 idosos, o fornecimento de 39 unidades de escritórios administrativos e a aquisição de uma sede para o abrigo Guainía. Em Guaviare, o projeto conseguiu a redução de 412 hectares de desmatamento, o plantio de 10.000 mudas de árvores, o fortalecimento de hortas para 209 famílias, o fornecimento de 236 subsídios escolares e de saúde para 209 famílias, bem como a instalação de 173 sistemas solares em residências, 2 em centros culturais e 6 em instalações educacionais, entre outras conquistas comunitárias e culturais.

Mantemos nossa plataforma voluntária de compensação de emissões, onde os passageiros podem calcular suas emissões e compensar suas viagens. Estamos ampliando nossa cobertura desses tipos de soluções com o lançamento de uma plataforma semelhante para clientes de carga corporativa, permitindo que eles monitorem e compensem as emissões do transporte aéreo de seus produtos. Ambas as iniciativas foram desenvolvidas em parceria com a *CHOOOSE™*.

Em 2024, os passageiros compensaram 178,41 toneladas de CO₂e, o que representa um aumento de 109% em relação a 2023.

Compense as emissões do seu voo [aqui](#) e saiba mais sobre essa iniciativa para voos de carga [aqui](#).

Saiba mais sobre **nossas emissões de GEE**.

GRI 302-1; 302-4; 305-1; 305-2; 305-4; 305-5

+ Clique aqui

Em 2024 conseguimos

- Reduzir as emissões absolutas das operações de passageiros em aproximadamente 8% em comparação a 2019 – nosso ano base – enquanto transportamos 24% mais passageiros em comparação ao mesmo ano.
- Reduzir nosso indicador de intensidade de emissões em 2% vs. 2023 e cerca de 20% vs. 2019, melhorando a eficiência operacional ao gerar menos emissões por passageiro transportado.
- Realizar 1.449 viagens de bicicleta no Município Regional de Rionegro, evitando a emissão de 2.006 kg de CO₂.
- Gerar 816.896 kWh de energia solar, cobrindo 34% do consumo do MRO.
- Fortalecer nossa cadeia de suprimentos através do programa Supply Chain do [CDP](#), convidando fornecedores importantes em setores como combustível, manutenção e assistência em terra a relatar suas ações climáticas.

Você também pode aprender mais sobre nossas estratégias para **reduzir as emissões de gases de efeito estufa (GEE)** no anexo ambiental.

GRI 302-1; 302-4; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 201-2

+ Clique aqui

Metas e projetos



**Curto
prazo**

- Atualizar a identificação e avaliação de riscos e oportunidades climáticas de acordo com os padrões IFRS S1 e S2 do ISSB.
- Garantir a conformidade com o regulamento *ReFuel EU Aviation* incorporando SAF, relatórios, monitoramento e aplicação de políticas anti-*tankering*.
- Continuar a Estratégia de Eficiência Operacional para pilotos e despachos em 2025 para alavancar o progresso alcançado em 2024.
- Implementar melhorias no uso da Unidade de Potencial Auxiliar – APU, para reduzir o consumo de combustível em solo.
- Otimizar o consumo de combustível através de alterações nos sistemas e componentes da aeronave.
- Finalizar negociações de contrato para implementar a otimização de combustível de cruzeiro.
- Participar da Conferência das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas de 2025 (COP30) como parte do setor aéreo.
- Participar do estudo da [Associação Latino-Americana e do Caribe de Transporte Aéreo \(ALTA\)](#) para a redução de emissões na aviação na América Latina.



**Médio
prazo**

- Trabalhar com as principais partes interessadas para promover a produção sustentável de SAF a preços competitivos de mercado. Além disso, promover a implementação do modelo *Book and Claim* para facilitar seu uso em todo o mundo.
- Construir alianças com nossos fornecedores e clientes estratégicos para reduzir as emissões associadas à nossa cadeia de valor.



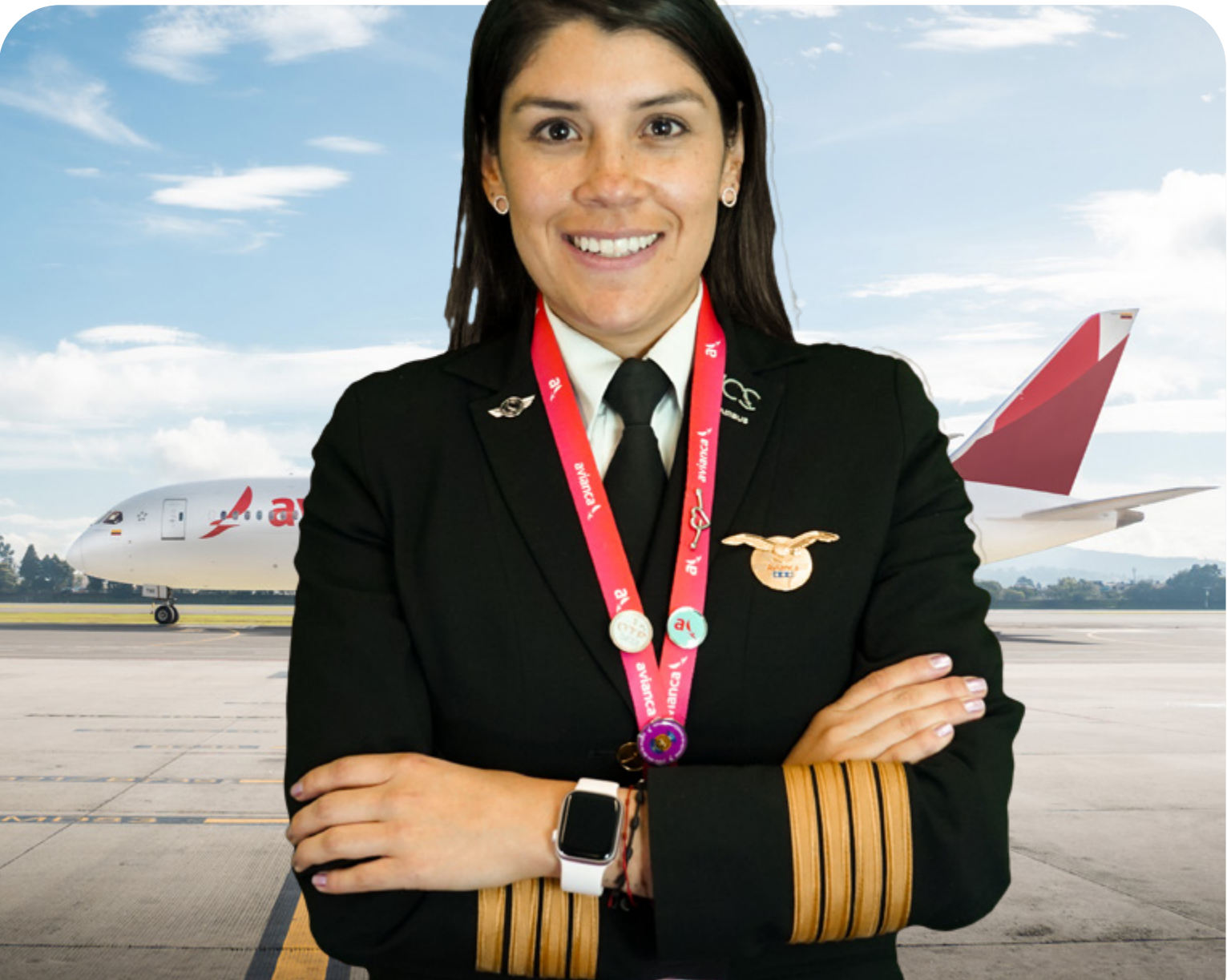
**Médio
prazo**

- Implementar um projeto de conservação e/ou restauração de ecossistemas estratégicos na Colômbia, com o objetivo de gerar créditos de carbono certificados para uso próprio.
- Atualizar e melhorar as políticas de combustível em nosso manual de operações.
- Implementar novos procedimentos para pilotos focados no uso eficiente de combustível de aviação



**Longo
prazo**

- Avaliar novas tecnologias disponíveis para reduzir emissões em nossas operações.
- Aumentar a porcentagem de aeronaves de última geração em nossa frota até 2030, priorizando modelos mais econômicos para reduzir as emissões de GEE.



Usar os recursos naturais de forma eficiente

GRI 303-1

A gestão eficiente dos recursos naturais é essencial para a Avianca, pois garante a sustentabilidade de nossas operações e minimiza nosso impacto ambiental. Implementamos estratégias para otimizar seu uso, reduzir o desperdício e cumprir as regulamentações nos países em que operamos.

Embora o consumo de água não seja um dos principais impactos ambientais de nossas operações, implementamos estratégias para reduzi-lo, especialmente em Bogotá, onde enfrentamos uma crise hídrica.

Saiba mais sobre nossos **indicadores de Ecoeficiência.**

GRI 303-1; 303-3; 303-5

[+ Clique aqui](#)

Saiba mais sobre nossa **Política Ambiental e Sistemas de Gestão.**

[+ Clique aqui](#)

Você também pode conhecer os detalhes de **nossa economia de água e uso eficiente** no anexo ambiental.

GRI 303-1; 303-3; 303-4; 303-5

[+ Clique aqui](#)

Minimizar e reutilizar os resíduos gerados pela nossa operação

GRI 3-3

- Avianca Cargo fortalece aliança com a [Ecoaventura](#) para continuar contribuindo com a conservação das Ilhas Galápagos, transportando 7.230 kg de resíduos gerados por atividades turísticas para Quito em 2024 para tratamento adequado. Desde o início da aliança em 2022, transportamos um total de 19.073 kg de resíduos recicláveis, incluindo plástico, papelão e vidro, contribuindo para os esforços de responsabilidade corporativa e conservação ambiental na região.

- Replicamos com sucesso esse modelo de transporte de resíduos em Letícia, Amazonas. Desde setembro de 2024, transportamos 2.677,65 kg de plásticos de uso único para Bogotá em parceria com a Deprisa e a Fundação Hábitat Sur. Esses plásticos foram reciclados e transformados em têxteis pela [Ekored](#), um gerente autorizado.

- Reciclamos 49% do total de resíduos não perigosos gerados durante a operação de nossas principais estações, o que corresponde a 573 toneladas, evitando que acabem em aterros sanitários.

GRI 306-1; 306-2

Na Avianca, priorizamos a gestão eficiente de resíduos para reduzir nosso impacto ambiental, promovendo

a ecoeficiência e a economia circular. Seleccionamos materiais de menor impacto, evitamos a geração de resíduos e os reintegramos aos processos de produção, cumprindo as regulamentações locais. Nossa gestão de resíduos inclui identificação, quantificação e descarte adequado de cada tipo de resíduo, com objetivos claros de utilização e monitoramento contínuo para otimizar nossos processos e minimizar o impacto ambiental.

Gestão e resultados

Na Avianca, implementamos a reciclagem de resíduos não perigosos através de parcerias com diversos grupos de interesse. Os resíduos recicláveis foram doados à [Associação de Recicladores Puerta de Oro](#) e [Planeta Verde na Colômbia](#) e à [Fundação Hermano Miguel](#) no Equador, para sua comercialização. Com a renda recebida em 2024, os recicladores da Colômbia ganharam acesso a condições dignas de trabalho e cobertura em diversos programas sociais liderados por essas organizações. Da mesma forma, foram financiadas 119 sessões de terapia para crianças afetadas por queimaduras, contribuindo para sua recuperação.

Projetos estratégicos para impulsionar a economia circular

Em linha com nosso roteiro ESG, lançamos o **Projeto Circularidade da Avianca**, que foi assessorado pela [Waste2Worth](#). O objetivo é criar um sistema de gestão de resíduos que seja referência mundial no setor. Em 2023, lançamos a Fase 1, com foco no treinamento de nossas equipes sobre economia circular.

Em 2024, iniciamos a Fase 2, que incluiu a análise de materiais de embalagem nos processos de serviço de bordo, vendas a bordo e salas VIP; a conscientização de grupos de interesse e o estabelecimento de metas

e indicadores para orientar a transição para práticas mais sustentáveis.

Além disso, aderimos ao Pacto pela Circularidade das Embalagens, liderado pela OPAIN SA, operadora aeroportuária do Aeroporto Internacional El Dorado Luis Carlos Galán Sarmiento, com o compromisso de promover a redução e a utilização de materiais como garrafas PET, copos plásticos e copos para bebidas quentes neste aeroporto.

Saiba mais sobre nossa gestão para **minimizar e reutilizar resíduos**.

GRI 306-2; 306-3; 306-4; 306-5

+ Clique aqui

Você também pode conhecer mais **sobre como minimizamos e reutilizamos os resíduos** gerados por nossas operações no Anexo ambiental.

GRI 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5

+ Clique aqui

Em 2024 conseguimos:

- Encaminhar 81% dos resíduos perigosos gerados para o processo de valorização, alcançando a meta estabelecida para este ano de 80%, o que representa aproximadamente 384 toneladas encaminhadas para processos de reciclagem, valorização e/ou refino.
- Entregar aproximadamente 10 toneladas de resíduos de equipamentos elétricos e eletrônicos (REEE) ao nosso parceiro [LITO](#) e a [Fundação Green Points](#). Esta ação contribuiu com \$ 2.365.000 COP para apoiar o combate à fome pela Associação Colombiana de Bancos de Alimentos (ABACO).
- Implementar uma mudança no modelo de serviço de bordo, eliminando materiais de uso único. Adotamos bandejas reutilizáveis, eliminamos misturadores de plástico e começamos a trocar talheres de plástico por talheres de madeira em algumas de nossas rotas.
- Pela primeira vez, a décima primeira edição do Avianca Run Tour contará com o apoio do banco de milhas para causas e aliados ambientais, aproximando os corredores da gestão ambiental da empresa, ao lado de organizações que preservam ecossistemas em risco devido às mudanças climáticas. Além disso, gerenciamos os resíduos gerados durante a competição, doando 50 kg de papelão e 314 kg de plástico para a Associação de Trabalhadores Rodoviários e Recicladores de Bogotá.
- Entregar kits escolares para crianças e adolescentes da organização Aldeias Infantis SOS em Cartagena, Colômbia. Isso foi alcançado pela Avianca Cargo em colaboração com nosso parceiro *Expeditors*, reutilizando mais de 500 kg de materiais recicláveis de nossas operações de passageiros e carga, como couro e tecidos, para promover a economia circular e a responsabilidade corporativa.

Metas e projetos



**Curto
prazo**

- Aumentar a proporção de reciclagem de resíduos não perigosos em 44% em relação ao total de resíduos não perigosos gerados nas estações principais.
- Aumentar para 83% a proporção de resíduos perigosos recuperados em relação ao total de resíduos perigosos gerados nas estações principais.
- Começar a projetar os planos de transição para o Projeto Circularidade da Avianca e utilizar os materiais selecionados.



**Médio
prazo**

- Identificar novas linhas de ação para prolongar a vida útil dos resíduos que geramos em nossas operações.
- Iniciar o processo de transição de materiais para serviço de bordo, vendas a bordo e salas VIP para cumprir com regulamentações futuras e critérios de responsabilidade corporativa do grupo Avianca.
- Continuar com o plano de substituir plásticos de uso único em serviços de bordo e salas VIP.



**Longo
prazo**

- Alcançar a substituição da maioria dos plásticos de uso único em nossas atividades de atendimento ao cliente.
- Aumentar a percentagem de resíduos reciclados.





Cuidar da biodiversidad e das áreas naturais protegidas

- A Avianca foi a companhia aérea aliada da COP16 em Cali, Colômbia, onde promovemos a conservação da biodiversidade através de doações ao [Projeto Vida Selvagem – PVS](#) liderado pela [Wildlife Conservation Society \(WCS\)](#) para a proteção de aves ameaçadas de extinção no sopé andino-amazônico.
- A Avianca e a Deprisa apoiaram o combate ao tráfico ilegal de vida selvagem na Colômbia, transportando quase 100 kg de espécies marinhas apreendidas no Aeroporto José María Córdova graças ao trabalho conjunto da [Airplan](#) e [Cornare](#), para devolvê-los ao ecossistema marinho de San Andrés, com o apoio da [Coralina](#).

Gestão e resultados

Em 2024, reafirmamos nosso compromisso com a proteção da biodiversidade, cientes do impacto da indústria do turismo nos ecossistemas e seu papel fundamental na preservação do equilíbrio ambiental. Por meio de diversas iniciativas, trabalhamos para conservar e restaurar a biodiversidade.

Avianca, aliada da COP16

A Avianca se juntou como companhia aérea aliada à COP16, a Conferência das Partes da Convenção das Nações Unidas sobre Diversidade Biológica. Como parte desse compromisso, lançamos um plano de mídia em colaboração com o Ministério do Meio Ambiente e a Gestão da COP16. Através de mídias sociais, e-mails para nossos clientes e um vídeo a bordo, buscamos promover esta importante conferência e aumentar a conscientização sobre a conservação da natureza.

Além disso, fizemos uma doação ao *Wildlife Project-PVS* da WCS, e os fundos foram usados para celebrar o October Big Day, um evento de observação de pássaros em Orito, Putumayo. Também contribuimos para o desenvolvimento de um guia de aves para observadores de aves, promovendo o turismo responsável em ecossistemas estratégicos. Além disso, durante a COP16, realizamos uma ativação na Zona Verde, um espaço público projetado para incentivar a participação da sociedade civil, onde conscientizamos os participantes sobre a importância da biodiversidade e, em especial, das aves da região.

Além disso, durante a COP16, fizemos anúncios a bordo conscientizando sobre a importância da conservação e da proteção da biodiversidade. Esses anúncios foram feitos em nossos voos de Bogotá para Cali, San Andrés e Letícia, alcançando 119.880 passageiros.

Vale destacar que na COP16 assinamos os seguintes acordos:

Protegendo o ecossistema de corais na Colômbia com a Corporação Agenda del Mar

Assinamos um acordo com [Agenda del Mar](#) (uma organização sem fins lucrativos focada em educação ambiental) para promover a restauração de recifes de corais no Caribe colombiano por meio do nosso Banco de Milhas. Como parte desta aliança, facilitamos o transporte de pessoal técnico responsável por:



Pesquisar restauração de corais.



Desenvolver atividades educacionais e de conscientização com as comunidades locais.



Coordenar ações com os Parques Nacionais Naturais da Colômbia e partes interessadas locais.



Apresentar o documentário e a iniciativa [CoralTheca](#): ao resgate dos recifes de corais.

Projeto Carbono Azul em parceria com Fondo Acción

Assinamos um acordo com [Fondo Acción](#), um fundo privado responsável por apoiar projetos de investimento sustentável no território, para desenvolver a fase de viabilidade de um projeto de carbono azul⁴ em San Andrés, Providencia e Santa Catalina, no âmbito do projeto Fi Wi Riif (Nosso Recife em Crioulo). Esta iniciativa busca contribuir para a gestão positiva da biodiversidade e melhorar a sustentabilidade das comunidades locais, fortalecendo sua resiliência às mudanças climáticas.

Aliança com a Wildlife Conservation Society - WCS

Reafirmamos nossa parceria com a WCS para prevenir o tráfico ilegal de espécies protegidas, ampliando seu alcance da Colômbia ao Equador. Além disso, para celebrar esta aliança lançamos a *livery* "Unidos pela Biodiversidade" em um de nossos aviões⁵. Dentre as ações realizadas destacamos:

- 1 Diagnóstico para fortalecimento de políticas:** com base na experiência da WCS, o diagnóstico forneceu recomendações para fortalecer as ações contra o tráfico de vida selvagem.
- 2 Revisão e fortalecimento de documentos:** na Deprisa otimizamos a validação de carga com uma ferramenta digital e atualizamos os procedimentos de acordo com as recomendações do WCS. Além disso, fortalecemos os protocolos de segurança na Colômbia e começamos a revisar os manuais de operação no Equador.

⁴ Projetos focados na conservação e restauração de ecossistemas costeiros, como manguezais, bancos de ervas marinhas e pântanos, que têm alta capacidade de capturar e armazenar carbono da atmosfera.

⁵ Confira a *livery* na fotografia da página 20.

- 3 Conscientização e comunicação:** realizamos ativações em datas especiais como o Dia Mundial da Vida Selvagem e o Dia Nacional da Diversidade Biológica, publicações sobre prevenção ao tráfico ilegal de espécies e realizamos sessões de conscientização com a equipe operacional sobre boas práticas e sinalização de alerta.

Compromissos com a conservação de ecossistemas estratégicos

Ao transportar resíduos recicláveis gerados pelas operações turísticas nas Ilhas Galápagos e Letícia, no Amazonas, para centros de reciclagem, contribuimos para a preservação desses ecossistemas. Nas Ilhas Galápagos, estamos protegendo espécies icônicas, como tartarugas gigantes e aves marinhas, enquanto na Amazônia, estamos ajudando a reduzir a poluição em ecossistemas aquáticos e terrestres.

Em 2024 conseguimos:

- Treinar 143 funcionários em Bogotá, Medellín, Ipiales, Pasto, Ilhas Galápagos, Quito e Guayaquil na identificação e combate ao tráfico de vida selvagem, usando detecção por scanner e colaborando com as autoridades.
- Realizar quatro dias de voluntariado ambiental na Colômbia, El Salvador, Costa Rica e Equador. Com a participação de 166 voluntários, plantamos 580 árvores nativas e liberamos dois ninhos de tartarugas marinhas.
- Participar do fórum *Fi Wi Riif*, no âmbito da COP16, destacando a importância da colaboração entre empresas e organizações para a proteção dos ecossistemas, com o projeto de carbono azul nas ilhas de San Andrés e Providencia.

Metas e projetos



Curto prazo

- Identificar e avaliar os impactos e dependências do Grupo Avianca usando a metodologia descrita nas Divulgações Financeiras Relacionadas à Natureza (TNFD).
- Replicar nosso modelo de transferência de resíduos recicláveis em San Andrés e Providencia, com foco principal em plásticos de uso único, colocando nossa capacidade operacional a serviço da conservação da Reserva da Biosfera *Seaflower*, sua biodiversidade e a comunidade indígena.
- Continuar fortalecendo as capacidades técnicas dos nossos funcionários na prevenção do tráfico ilegal de vida selvagem.
- Aumentar a conscientização entre nossos clientes sobre a prevenção do tráfico ilegal de vida selvagem.
- Ampliar a oferta de oportunidades de voluntariado ambiental nas estações de Guatemala e Medellín, na Colômbia.
- Fortalecer e ampliar o portfólio de parceiros ambientais dentro do Banco de Milhas para apoiar a restauração, a conservação e o cuidado de ecossistemas estratégicos nos territórios em que operamos.

Saiba mais sobre nossos esforços **para proteger a biodiversidade e as áreas naturais protegidas em nosso anexo ambiental.**

[+ Clique aqui](#)

Reduzir a geração de ruído

GRI 3-3

A redução de ruído no setor aeronáutico é importante para mitigar o impacto ambiental e melhorar a qualidade de vida das comunidades próximas aos aeroportos. Trabalhar para reduzi-lo é uma prioridade para todas as partes interessadas no setor de aviação.

Na Avianca, trabalhamos ativamente para reduzir o impacto acústico de nossas aeronaves, cumprindo as diretrizes estabelecidas pela ICAO em relação à redução de ruído. Como parte dessa gestão, renovamos nossa frota nos últimos anos, incorporando aeronaves de última geração, como o A320NEO, que produz 50% menos ruído em comparação aos modelos anteriores, conforme informa seu fabricante [Airbus](#). Além disso, implementamos práticas operacionais eficientes, como o taxiamento com um único motor (*Single Engine Taxi Out and In*), uma medida que nos permite reduzir o consumo de combustível e o impacto do ruído, alinhando-nos com as melhores práticas do setor e fortalecendo nosso compromisso com a responsabilidade corporativa.

Gestão e resultados

Na Avianca, cumprimos as normas vigentes sobre ruído ambiental nos aeroportos onde operamos. Por exemplo, aeroportos como o El Dorado em Bogotá têm sistemas de monitoramento de ruído, onde medições em tempo real são feitas, permitindo que as autoridades verifiquem a conformidade com os limites de ruído estabelecidos. O cumprimento dessas regulamentações é um requisito fundamental para a continuidade de nossas operações.



Todas as nossas aeronaves atendem aos mais rigorosos padrões de ruído da ICAO, categorizações emitidas pelo fabricante da aeronave, contribuindo para o bem-estar dos passageiros e das comunidades próximas às nossas rotas.

Saiba mais sobre **nossos esforços para reduzir o ruído em nosso anexo ambiental.**

[+ Clique aqui](#)



Desenvolver o talento humano e promover seu bem-estar

GRI 3-3

- Superamos nossa meta na pesquisa de engajamento dos funcionários, alcançando 85%.
- Reduzimos a taxa de rotatividade em 1,07 ponto percentual, de 10,01% para 8,94%.
- Alinhamos as medições de desempenho dos funcionários com os objetivos do negócio.
- Fortalecemos a liderança organizacional através de treinamentos com a Lead Academy, impulsionando o crescimento de 1.000 líderes e medindo competências com o *Leadboard*.
- Fomos reconhecidos com o Prêmio Prever pela nossa gestão em Segurança e Saúde no Equador, concedido pelo Conselho Geral de Relações Industriais e Ciências do Trabalho da Espanha.
- Reduzimos os acidentes de trabalho em 25%.

Na Avianca, gerenciamos o talento como um pilar estratégico para alinhar as capacidades dos nossos funcionários com os objetivos do negócio. Atrair, desenvolver e reter os melhores profissionais nos permite fortalecer nossa cultura, promover a inovação, impulsionar a excelência operacional e nos adaptar a mudança no entorno. Isso não apenas melhora nosso desempenho e vantagem competitiva, mas também contribui para a criação de empregos e reafirma nosso compromisso com a sociedade.

Gestão e resultados

Em 2024, implementamos estratégias para garantir um ambiente de trabalho que promovesse o crescimento profissional, o comprometimento e a estabilidade, garantindo ótimas condições para o desenvolvimento de nossas equipes e o cumprimento de nossos objetivos organizacionais.

Atrair e reter talentos

Fortalecemos nossas estratégias para garantir um ambiente de trabalho que promova crescimento profissional, comprometimento e estabilidade. Como resultado, superamos nossa meta de pesquisa de engajamento de funcionários e conseguimos reduzir nossa taxa de rotatividade, refletindo o impacto positivo de nossas iniciativas na retenção de talentos.

Negociação coletiva

GRI 2-30

Respeitamos e garantimos o direito à liberdade de associação e à negociação coletiva. Com base no diálogo, na confiança e na cooperação, promovemos relacionamentos de trabalho fortes e duradouros com nossos funcionários e as organizações sindicais que os representam. Em 2024, chegamos a um acordo com

a Associação Colombiana de Aviadores Civis – ACDAC – e a Organização de Aviadores da Avianca– ODEAA – para a incorporação da nova frota de aeronaves *wide-body*.

Treinamento e desenvolvimento

GRI 404-1

Estamos promovendo a transformação digital da gestão de talentos integrando dados, análise preditiva e inteligência artificial para otimizar a tomada de decisões. Fortalecemos o planejamento da força de trabalho, reduzimos os riscos de rotatividade e desenvolvemos capacidades através de plataformas de *aprendizagem on-line*, como Coursera, UBITS e *Getabstract*, alcançando uma média de 50,78 horas de treinamento por funcionário. Também fortalecemos a liderança organizacional por meio de treinamentos com a *Lead Academy*, nosso programa de liderança estratégica voltado para funcionários de alto potencial, e medimos competências com o *Leadboard* (mensuração de liderança), garantindo o cumprimento de nossa meta para 2023.

Saúde e segurança no trabalho

Nosso compromisso com o bem-estar integral de nossos funcionários se refletiu na implementação de estratégias preventivas no âmbito da iniciativa “*Wellbeing ao Ar*”, que abordou quatro pilares fundamentais: físico, emocional, financeiro e social. Graças a essa abordagem, conseguimos reduzir os acidentes de trabalho em 25%, fortalecendo nossa cultura de segurança e promovendo ambientes de trabalho seguros. Além disso, a iniciativa “Sou o dono da minha segurança” respondeu às necessidades operacionais e gerou uma mudança cultural na percepção de segurança entre nossos funcionários.



Saiba mais sobre **nossos talentos humanos e seu bem-estar.**

GRI 2-7; 2-8; 2-20; 2-30; 3-3; 401-1; 401-2; 401-3; 403-1; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-8; 403-9; 403-10; 404-1; 404-3; 405-1

+ [Clique aqui](#)

Em 2024 conseguimos:

- Alcançar 85% de engajamento dos funcionários (2% a mais que a meta de 2024). Com base nesses resultados, foram definidas estratégias de reconhecimento, bem-estar, colaboração e liderança.
- Alinhando nossas métricas de desempenho de talentos com os objetivos de negócios, analisando o desempenho de cada funcionário em relação aos Objetivos de Resultados e aumentando a participação nos Objetivos de Desenvolvimento em 65% ano a ano, alcançando uma taxa de participação de mais de 99%.
- Lançamento do nosso rastreador de liderança, Leadboard, para mais de 800 líderes, permitindo que eles avaliem competências-chave, engajamento e reconhecimento, além de estabelecer uma linha de base de 75% de funcionários comprometidos com seu desenvolvimento dentro da empresa.
- Implementamos planos de desenvolvimento para todos os nossos funcionários, trabalhando com consultores especialistas para desenvolver planos específicos com mais de 55 diretores. Isso nos permitiu avaliar a eficácia da liderança e alcançar uma média de 79% no desempenho executivo, impulsionando assim o crescimento estratégico e organizacional.

GRI 401-2

- Atender às necessidades de bem-estar dos nossos funcionários implementando uma política 100% abrangente para toda a equipe, garantindo benefícios como seguro de vida, benefícios por invalidez, assistência médica, licença parental e assistência educacional.
- Renovar a experiência de integração corporativa presencial em Bogotá, San Salvador e Medellín.
- Lançar a *Business Academy*, um programa projetado para fornecer uma visão abrangente do negócio, abordar processos-chave, desafios estratégicos e operacionais, promover a interconectividade entre departamentos e otimizar a tomada de decisões.
- Implementar treinamentos específicos para diferentes funções e promover a capitalização do conhecimento interno através da nossa plataforma de rede de especialistas, facilitando a gestão do conhecimento dentro da organização.
- A obtenção da certificação ISO 45001 para nossos serviços aeroportuários em Bogotá e Medellín, bem como para o Centro Administrativo da Avianca (CAV) e o Centro de Excelência Operacional (CEO), reafirmando nosso compromisso com a segurança no trabalho e a melhoria contínua das condições de trabalho com base em padrões internacionais de qualidade e segurança.

Metas e projetos



Curto prazo

- Continuar impulsionando inovações em saúde e segurança ocupacional, consolidando nossa posição de liderança e fortalecendo alianças para promover soluções alinhadas às tendências globais.
- Assinar acordos de negociação coletiva com a Associação de Trabalhadores de Tampa (Asotratampa) e a Associação Colombiana de Aviadores Civis (ACDAC), reafirmando nosso compromisso com a liberdade de associação.
- Completar o processo de desempenho com colaboradores que não tinham metas de resultados e desenvolvimento, gerenciados em 2024.



Médio prazo

- Aumentar a capacidade de liderança organizacional em líderes emergentes e atuais.
- Otimizar a experiência dos funcionários, garantindo excelência em todos os principais pontos de contato para aumentar a produtividade e a retenção de talentos.



Longo prazo

- Tornar-se referência em cultura organizacional, consolidando uma cultura de alto desempenho, inovação e diversidade, reconhecida como referência no setor.
- Desenvolver um pipeline de liderança global, garantindo a continuidade dos negócios por meio de planos de sucessão robustos e líderes preparados para enfrentar desafios globais.
- Promover o crescimento sustentável através do talento, consolidando o talento como um fator-chave para a geração de valor e expansão da empresa.

Conexões humanas

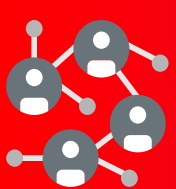
Na Avianca, promovemos o respeito e a empatia através de diversas iniciativas que visam garantir um ambiente de trabalho seguro e inclusivo. Em 2024, nossa estratégia se concentrou em consolidar uma cultura organizacional que atraísse e retivesse os melhores talentos, fortalecesse o senso de pertencimento, otimizasse o desempenho da nossa equipe e gerasse mais oportunidades de crescimento profissional.

Trabalhamos para garantir que cada pessoa em nossa organização se sinta valorizada, respeitada e reconhecida. Para alcançar esse objetivo, implementamos um plano abrangente para promover a abertura à inclusão, desenvolver líderes empáticos e consolidar um ambiente de trabalho seguro e respeitoso através de:

- 1 Treinamento de liderança com senso de pertencimento para nossos líderes.
- 2 Palestras focadas na construção de uma cultura inclusiva que promova respeito e mérito.
- 3 Análise para melhorar a experiência do funcionário e seu senso de pertencimento à empresa.
- 4 Desenvolvimento de iniciativas para proporcionar oportunidades que promovam a representação feminina meritória no setor aéreo.

Em 2024 conseguimos:

- Melhorar nossa posição no Ranking PAR, aumentando 11 pontos e alcançando 61% na avaliação.
- Avançar na conscientização sobre respeito e empatia, alcançando 82% de aceitação do indicador de inclusão na pesquisa de engajamento e 67% de conhecimento do conteúdo compartilhado internamente.
- Superando nossa meta em treinamento de liderança inclusiva, treinando mais de 628 líderes, incluindo a alta gerência e a equipe de talentos humanos.
- Contribuir para ajudar mais mulheres a realizar o sonho de se tornarem pilotos comerciais, no âmbito do programa “O Céu é para Elas”. Em 2024, concederemos bolsas de estudo integrais para 20 mulheres colombianas para financiar 100% de seus estudos.



Saiba mais sobre
nossas conexões
humanas.

GRI 405-2

+ [Clique aqui](#)



“O Céu é para Elas”



Trabalhar para o desenvolvimento da sociedade – Estratégia de Conectividade

GRI 3-3

- Alcançamos um recorde histórico com 37,7 milhões de passageiros transportados.
- Consolidamos a maior rede da nossa história com 26 novas rotas e 9 destinos adicionais, totalizando 83 destinos.
- Operamos 174 rotas, das quais 73 são rotas ponto a ponto.

A conectividade é o eixo central das nossas operações e uma força motriz para o desenvolvimento das regiões em que atuamos. Cada rota que abrimos representa

uma oportunidade para fortalecer o turismo, impulsionar a economia local e melhorar a qualidade de vida das comunidades que atendemos. Nossas aeronaves não só encurtam distâncias, mas também atuam como agentes de transformação, facilitando o acesso a novas oportunidades e promovendo a integração de territórios em regiões e países com poucas alternativas de transporte.

Nosso principal compromisso é garantir acesso e conectividade, o que se traduz em:



- Aproximar territórios e unir comunidades.
- Participar das estratégias de turismo dos países e regiões onde atuamos.
- Alcançar regiões onde o avião é o principal meio de transporte.
- Oferecer tarifas acessíveis e competitivas para que mais pessoas tenham acesso ao serviço aéreo.
- Consolidar alianças estratégicas que nos permitam gerar bem-estar e apoiar os mais necessitados.
- Monitorar continuamente nossa gestão para garantir consistência com nossos objetivos.

Na Avianca, acreditamos que o céu é de todos. Portanto, nossa estratégia de conectividade é a resposta a essa afirmação. Conectamos a Colômbia e a América Latina com o mundo, convencidos de que o transporte aéreo é fundamental para o desenvolvimento regional e o bem-estar de seus habitantes.

Gestão e resultados

2024 foi um ano fundamental para a consolidação e crescimento da nossa rede, fortalecendo a nossa presença em mercados-chave.

Reafirmamos nosso compromisso com a acessibilidade e a conectividade, alcançando territórios e oferecendo opções de transporte aéreo em regiões onde o transporte aéreo é o principal ou único meio de transporte para seus habitantes. Por meio de tarifas acessíveis e competitivas, possibilitamos que mais pessoas tenham acesso a esse serviço essencial.

Da mesma forma, a consolidação de alianças estratégicas nos permitiu ampliar o nosso impacto e fortalecer nossa rede global. Mantivemos acordos *interline* com 56 companhias aéreas, facilitando conexões de passageiros para mais de 800 destinos em 160 países ao redor do mundo. Oferecemos serviços de *codeshare* com 19 companhias aéreas, ampliando a rede da Avianca para 151 destinos adicionais em 16 países.

A avaliação e o monitoramento contínuos foram essenciais para garantir a consistência com nossos objetivos estratégicos. Analisamos o desempenho das nossas rotas em termos de ocupação e mensuramos o impacto das nossas alianças através do número de pessoas e comunidades beneficiadas por projetos de impacto socioambiental. Essas ações nos permitiram identificar oportunidades de melhoria e reafirmar nosso compromisso com uma conectividade sustentável e eficiente para todos.



Saiba mais
sobre nossa rede.

+ [Clique aqui](#)

Em 2024 conseguimos:

- Aumentar o número de novos viajantes em 14,5%, consolidando nossa capacidade de atrair e reter mais clientes.
- Ampliar nossa rede com 26 novas rotas e alcançando 9 destinos adicionais, fortalecemos a conectividade ponto a ponto (permitindo que os passageiros viajem sem escalas entre as cidades) enquanto mantivemos nossa posição estratégica em hubs (centros de conexão onde operamos muitos voos) para facilitar transferências eficientes e maiores opções de conexão.
- Crescer 18,8% em voos diários, alcançando aproximadamente 391 frequências semanais, sendo 273 em Bogotá (nosso maior hub) e 51 em El Salvador.
- Aumentar a capacidade de assentos disponíveis por quilômetro - ASK em 17,8%, otimizando nossa operação e oferta.
- Impulsionar o crescimento do mercado interno na Colômbia em 21%,3%, consolidando nossa presença e liderança na região.
- Densificar 12 aeronaves *wide-body* para aumentar a oferta de cadeiras em rotas para a Europa e América.



Metas e projetos



Curto prazo

- Impactar positivamente mais de 6.700 pessoas com o lançamento de rotas para Quibdó e Arauca, com inauguração prevista para o final de 2024, junto com a nossa estratégia Alianças para o Desenvolvimento, facilitando o acesso a serviços básicos em áreas vulneráveis com a ajuda de parceiros como Alas para la Gente, Fundación Fundación Operación Sonrisa e a Patrulha Aérea Civil Colombiana.



Médio prazo

- Fortalecer a conectividade e expandir nossa rede de parceiros estratégicos para ampliar nosso impacto positivo, não apenas na Colômbia, mas em todos os mercados onde atuamos.



Longo prazo

- Consolidar uma malha rodoviária robusta, acompanhada de iniciativas socioambientais que respondam às necessidades das comunidades dos territórios onde atuamos, impactando positivamente todos os envolvidos no nosso plano de conectividade.



Trabalhar para o desenvolvimento da sociedade – Alianças para o desenvolvimento

GRI 3-3

- Com nosso modelo de Alianças para o Desenvolvimento, impactamos positivamente em 28.531 pessoas na Colômbia e na América Latina, dobrando nosso impacto em comparação a 2023.
- Aumentamos as doações de milhas de nossos membros Lifemiles em 42% em comparação a 2023, alcançando uma doação de 6.274.250 milhas.
- Após cinco anos, reativamos nosso Programa de Voluntariado Corporativo com a participação de 442 voluntários.
- Pela primeira vez, nossa Equipe de Liderança Executiva (ELT) se uniu a um esforço voluntário com nosso parceiro social *Techo*, construindo sistemas de coleta de água limpa e água da chuva em Medellín.

Na Avianca, sabemos que nossa atuação está vinculada aos territórios onde atuamos, por isso, trabalhar pelo desenvolvimento da sociedade por meio do nosso modelo de “Alianças para o Desenvolvimento” é uma

prioridade. Ao contribuir para o bem-estar social em áreas de difícil acesso, inclusão, resposta humanitária a emergências, proteção de ecossistemas estratégicos e acesso a recursos essenciais, entre outros, fortalecemos nossa licença para operar e gerar um impacto positivo nas comunidades e no meio ambiente ao nosso redor.

Gestão e resultados

Em 2024, com a criação do Comitê de Sustentabilidade da Avianca, conseguimos construir e aprovar nosso Roteiro ESG, que, após ser aprovado pelo ELT, nos permitiu estabelecer o caminho a seguir pelos próximos 5 anos em termos de responsabilidade corporativa. Este Roteiro inclui a priorização e o avanço de projetos de gestão social, e três linhas de ação mencionadas na estratégia de responsabilidade corporativa foram priorizadas.

Para cada linha de ação, contamos com recursos específicos e aliados especialistas reconhecidos por seu trabalho, o que nos permite chegar aos lugares mais remotos da Colômbia e de diversos países da América Latina.

Abaixo, destacamos as gestões mais relevantes de 2024:



Nossos aliados

Nosso modelo é baseado na construção de parcerias de longo prazo e comprometimento com ONGs, associações, governos e entidades territoriais, que nos permitem impactar positivamente as comunidades mais vulneráveis e os ecossistemas estratégicos nos territórios que atendemos.

Desenvolvemos acordos mutuamente benéficos com organizações reconhecidas por sua gestão de

qualidade. Esses acordos nos permitem construir capacidades de relacionamento e nos fornecem alternativas de investimentos sociais e ambientais de alto impacto, engajando nossos grupos de interesse, como funcionários, clientes, fornecedores e autoridades.

Em 2024, consolidamos um portfólio de 22 parceiros que nos permitiram alcançar marcos importantes:



Impacto ambiental



Aliado

1. *Agenda del Mar*
2. *Fundação Ruta Animal*
3. *Wildlife Conservation Society (WCS)*
4. *Fondo Acción*
5. *Hábitat Sur*
6. *Associação de Recicladores Puerta de Oro*
7. *Ekored*
8. *Lito*
9. *Planeta Verde*
10. *Fundação Puntos Verdes*
11. *Ecoaventura*
12. *Fundação Hermano Miguel*



Saúde



Aliado

1. Patrulha Aérea Civil Colombiana
2. *Alas para la gente*
3. *Acción contra el Hambre*
4. Bancos de Alimentos da Colômbia – ABACO
5. Fundação *Operación Sonrisa Colômbia*
6. Fundação *Operación Sonrisa Ecuador*
7. *Make A Wish Colômbia*



Indústria



Aliado

1. Poderosas
2. TECHO
3. *Aldeas Infantiles SOS*
4. *Airlink*
5. Cruz Vermelha Colombiana
6. CIREC
7. INDOT
8. *Instituto Nacional de Salud INS*
9. Fundação *Renacer*
10. *Fiscalía General de la Nación*



Banco de Milhagem

O banco de milhas é um dos recursos mais importantes para fornecer suporte claro e oportuno aos nossos parceiros sociais e ambientais, bem como às comunidades e ambientes que impactam diretamente.

Este é o nosso principal programa operado pela Liifemiles. Esta conta é usada para depositar milhas doadas por membros do programa de fidelidade (você pode doar a partir de 1 milha), uma porcentagem de milhas que expiram e que a Lifemiles decide destinar ao banco de milhas mensalmente, bem como milhas doadas diretamente pela Avianca.

Para fortalecer o banco de milhas, usamos plataformas como a *RunTour*, a corrida esportiva liderada pela Avianca, para incentivar membros e clientes a doar as milhas que ganharam através de sua inscrição para o banco de milhas. Além disso, aproveitamos datas especiais vinculadas às nossas linhas de ação, como o Dia das Crianças e o Dia Mundial da Saúde, e oportunidades de participação da Avianca, como a feira ANATO e nossas feiras de Bem-Estar, para incentivar clientes e funcionários a se unirem às nossas causas sociais e ambientais através da doação de milhas.

Em 2024, conseguimos ampliar regionalmente com nosso modelo de “Alianças para o Desenvolvimento”, chegando na Colômbia a: Amazonas, Cesar, Bolívar, Casanare, Chocó, Cauca, Vichada, Meta, Magdalena, Arquipélago de San Andrés, Providencia e Santa Catalina, Atlântico, Antioquia, Valle del Cauca, Córdoba, Cauca, Santander, Caquetá, Norte de Santander, Tolima, Nariño e a nível regional para: Chile, El Salvador, Equador, Uruguai, Guatemala, Peru e República Dominicana.

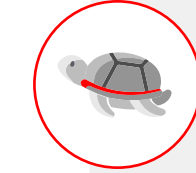


Voluntariado

Após cinco anos, reativamos nosso Programa de Voluntariado Corporativo com a participação de 442 voluntários, que doaram 3.550 horas para iniciativas ambientais e sociais. Isso nos permitiu alinhar nossa estratégia de responsabilidade corporativa com nossa cultura e estratégia de bem-estar, oferecendo aos nossos funcionários uma

plataforma única para desenvolver habilidades sociais, promover seu senso de pertencimento e comprometimento com a empresa, viver nosso propósito maior e crenças corporativas através do serviço e fortalecer o trabalho em equipe.

Ao longo do ano, trabalhamos com parceiros ambientais e sociais para oferecer nossos funcionários na Colômbia, El Salvador, Equador e Costa Rica uma ampla gama de atividades voluntárias que correspondem aos seus interesses, tempo, nível de comprometimento e dedicação. Alguns deles foram:



- Plantação de árvores.
- Liberação de tartarugas-oliva.
- Concepção e execução de sonhos para crianças com condições médicas altamente complexas.
- Construção de torres de água e/ou sistemas de coleta de águas pluviais para gerar água potável.
- Classificação de mercados com alimentos balanceados que posteriormente foram entregues a comunidades vulneráveis.
- Voluntariado de Natal onde momentos de qualidade foram compartilhados com jovens que vivem em lares adotivos.



Tudo isso foi possível graças aos nossos aliados:

**Empresa Pública Metropolitana de Serviços Aeroportuários de Quito** (Equador)

**Associação AMBAS** (El Salvador)

**Fundação GreenWolf** (Costa Rica)

**Saving the Amazon** (Colômbia)

**Make A Wish** (Colômbia)

**TECHO** (Colômbia, Equador, El Salvador e Costa Rica)

**Associação de Bancos de Alimentos da Colômbia – ABACO** (Colômbia)

**Aldeas Infantiles SOS** (Colômbia)

Além disso, pela primeira vez, nossa Equipe de Liderança Executiva (ELT) participou de uma atividade voluntária com nosso parceiro social TECHO, construindo dois sistemas de coleta de água limpa e água da chuva em *Manantiales de Paz*, entre Medellín e Bello, Colômbia, impactando a 12 pessoas que terão água potável com esses sistemas, melhorando sua qualidade de vida e ajudando-as a prevenir doenças.

Transferência de órgãos

Comprometidos com a energia gerada pelo nosso serviço de aeronaves, nos tornamos a companhia aérea que mais transporta órgãos, amostras e tecidos gratuitamente na Colômbia, graças à nossa extensa rede de rotas e conectividade, ajudando a salvar vidas.

Em parceria com o Instituto Nacional de Saúde (INS) da Colômbia e, a partir deste ano, com o Instituto Nacional de Doação e Transplante de Órgãos (INDOT) do Equador, estamos transportando 102 órgãos, amostras e tecidos para fins de transplante.

Assistência humanitária e doações em espécie

Além dos demais recursos que compõem a estratégia de responsabilidade corporativa, na Avianca contamos com mais dois recursos:

**Transferência de ajuda humanitária:** em parceria com nossas unidades de negócios Avianca Cargo, Deprisa e Lifemiles, facilitamos a transferência de ajuda humanitária de nossos parceiros sociais e/ou entidades governamentais que apoiam situações de emergência humanitária nos países onde operamos. Transportamos suprimentos essenciais e outros itens para responder a emergências nacionais e internacionais, e transportamos equipes médicas e multidisciplinares para lidar com esses tipos de casos.

**Doações em espécie:** este recurso nos permite canalizar de forma responsável elementos da nossa operação para serem entregues como doações aos nossos parceiros sociais. Alguns dos itens que usamos para impactar populações vulneráveis incluem cobertores, móveis, uniformes, alimentos não perecíveis e muito mais. Dessa forma, geramos impactos para as comunidades, evitamos que esses materiais poluam o meio ambiente e promovemos a economia circular, trabalhando em conjunto com nossos parceiros sociais, que potencializam essas contribuições para suas iniciativas e públicos-alvo.

Em 2024 conseguimos:

- Impactar positivamente 28.531 pessoas na Colômbia, Chile, El Salvador, Equador, Uruguai, Guatemala, Peru e República Dominicana, em comparação a 2023, quando impactamos 14.387 pessoas.
- Receber 6.274.250 milhas no banco de milhas, que foram doadas por membros do Lifemiles para apoiar causas sociais e ambientais, em comparação a 2023, quando os membros doaram 4.403.067 milhas.
- Resgatar 14.472.253 milhas que foram convertidas em passagens comerciais para que profissionais, técnicos e especialistas pudessem viajar e cumprir os compromissos de nossos parceiros sociais e ambientais diretamente com as comunidades e territórios que atendem. Em 2024, essas milhas representaram um investimento de US\$ 477.584 para a Avianca e a Lifemiles.
- Consolidar novas alianças, o que nos permitiu alcançar mais de 20 aliados sociais e ambientais.
- Reativar nosso Programa de Voluntariado Corporativo com a participação de 442 voluntários e 3.550 horas doadas.
- Transportar 102 órgãos, amostras e tecidos na Colômbia e no Equador com nossos parceiros INS e INDOT, salvando vidas.
- Integrar o componente social como critério fundamental para a compra de créditos de carbono, demonstrando que os projetos da Avianca podem ter um duplo impacto.



Saiba mais sobre nossa gestão de alianças de desenvolvimento.

+ [Clique aqui](#)

Metas e projetos



**Curto
prazo**

Banco de milhas

- Fortalecer o banco de milhas através de iniciativas que promovam doações de milhas feitas pelos nossos membros Lifemiles.
- Melhorar a visibilidade das opções de doação de milhas para o banco de milhas, como APP Lifemiles e Avianca; Site da Avianca; extrato eletrônico e mala direta Lifemiles, entre outros.
- Simplificar o processo de resgate de milhas dos nossos parceiros automatizando o processo com cartões corporativos, permitindo que eles resgatem milhas atribuídas de forma autônoma.
- Padronizar a doação de milhas da Avianca e Lifemiles ao banco de milhas.

Alianças para o desenvolvimento

- Fortalecer nossas iniciativas de saúde, WASH e ambiental com novos parceiros para ampliar o impacto dessas linhas de ação em termos de número de pessoas impactadas e territórios alcançados.
- Padronizar nossos indicadores sociais em nosso sistema de relatórios ESG, MERO.



**Curto
prazo**

Voluntariado

- Ampliar o portfólio de opções de voluntariado para os nossos funcionários.
- Realizar as primeiras sessões de conscientização e comunicação interna para promover o programa e motivar os funcionários a participarem ativamente.



**Médio
prazo**

- Alinhar projetos ambientais com impacto social em comunidades de territórios priorizados.
- Ampliar o Programa de Voluntariado para novos grupos de interesse, como familiares de funcionários, fornecedores e outros.
- Implementar um plano formal de reconhecimento, destacando os voluntários mais comprometidos.



**Longo
prazo**

- Ter um método próprio de medição de impacto social que nos permite tomar decisões muito mais alinhadas aos objetivos do negócio, às complexidades territoriais e às expectativas dos nossos grupos de interesse em relação à responsabilidade corporativa da Avianca.
- Gerar uma medição do retorno do investimento da empresa em impacto social para entender e quantificar o valor social que geramos.
- Criar uma cultura de voluntariado sustentável dentro da Avianca, onde os funcionários integrem o voluntariado ao seu desenvolvimento profissional.
- Expandir a estratégia social para projetos estratégicos da empresa liderados por outras áreas.

Nosso compromisso com a proteção dos direitos humanos

Comprometidos com a proteção dos direitos humanos, na Avianca contamos com a parceria de dois especialistas na área, a Fundação *Renacer* e a Procuradoria Geral da República, para trabalhar e combater o crime de tráfico de pessoas. Durante 2024, realizamos uma série de ações e fomos reconhecidos pelo nosso trabalho:

Prêmio “La Muralla Soy Yo”: recebemos o prêmio “La Muralla Soy Yo” do nosso parceiro, a Fundação *Renacer*, em reconhecimento aos nossos esforços para prevenir o tráfico de pessoas na cadeia de valor da Avianca.

Participação no festival “Hola América”: participamos de um dos encontros mais importantes da região sobre Inovação Social para Migração, onde discutimos o tráfico de pessoas e estratégias de combate a esse crime, especialmente no contexto migratório.

Cartão de informações a bordo: em dezembro de 2023, como parte da nossa estratégia de combate ao tráfico de pessoas, começamos a imprimir e distribuir cartões informativos em aviões para conscientizar nossos clientes sobre esse problema. Em 2024, fizemos a reposição de 60.000 cartões, elevando o número total para 88.000 desde o início do projeto.

Treinamento de funcionários: treinamos e conscientizamos mais de 11.000 funcionários em todas as nossas bases por meio de webinars e cápsulas informativas em vídeo.

Compromisso com os clientes: apoiamos a Prefeitura de Medellín na prevenção da exploração sexual infantil e na promoção do turismo responsável na cidade. Como parte dessa iniciativa, usamos nossos voos como plataforma para alcançar mais de 500.000 clientes com mensagens importantes sobre esse tema.

Criando instruções: criamos instruções de prevenção ao tráfico de pessoas para a equipe de linha de frente da empresa.

Fortalecer a estabilidade financeira

GRI 3-3

- Aumentamos nosso Valor Econômico Gerado (VEG) em 10,7%, alcançando 5,3 trilhões de pesos, impulsionado pelo crescimento da receita operacional e dos investimentos financeiros.
- Reforçamos o investimento em nossos talentos, destinando 23% a mais em salários e benefícios, reafirmando nosso compromisso com o bem-estar e o crescimento da nossa equipe.

Nosso desempenho financeiro é essencial para garantir a sustentabilidade da empresa, permitindo não apenas sua estabilidade e crescimento a longo prazo, mas também a continuidade e a qualidade do serviço que oferecemos. Isso nos permite focar em gerar impactos positivos nas economias dos países onde atuamos, permanecendo como uma fonte estável de emprego para milhares de pessoas nos territórios em que operamos e uma opção sólida para nossos investidores.

Gestão e resultados

Na Avianca, monitoramos constantemente nossos resultados financeiros, avaliando receitas, custos e rentabilidade, além de elaborar projeções periódicas que nos permitem ter uma visão mais clara e precisa da situação financeira da empresa, facilitando a tomada de decisões baseadas em dados reais e atualizados.

Mensalmente, revisamos os resultados da empresa, comparando-os com diferentes cenários de base para identificar as principais tendências e avaliar, com base no desempenho dos números, se estamos atendendo às expectativas. Com essas informações, as equipes podem ajustar e otimizar suas atividades em cada área, garantindo que as decisões

estejam alinhadas às prioridades estratégicas e focadas na maximização dos resultados da empresa.

Produzimos relatórios financeiros trimestrais para manter nossos investidores informados sobre a situação financeira da empresa e projeções para os próximos períodos. Dessa forma, fortalecemos a transparência na nossa gestão e fomentamos a confiança dos nossos grupos de interesse, fornecendo-lhes informações claras e tempestivas para a tomada de decisões.

O *Chief Financial Officer* (CFO) e sua equipe lideram a gestão financeira da empresa, supervisionando estrategicamente os resultados, projetando cenários e definindo estratégias para otimizar recursos e fortalecer a lucratividade, além de implementar ações que impulsionem a estabilidade e a sustentabilidade dos negócios. Além disso, o CFO opera sob rígidas diretrizes éticas, regulatórias e de conformidade, promovendo transparência e tomada de decisões responsáveis dentro da empresa.

Além disso, o Conselho Administrativo desempenha um papel fundamental na supervisão do desempenho financeiro da empresa. Revisa periodicamente os resultados, analisa os principais indicadores e aprova os números apresentados, garantindo seu alinhamento com os objetivos estratégicos e o cumprimento dos padrões de transparência e boas práticas corporativas, contribuindo para a sustentabilidade financeira da organização.

Em 2024 conseguimos:

- Manter uma tendência positiva na lucratividade, apesar dos desafios macroeconômicos, de demanda e competitivos, que impactaram a ocupação dos voos e a geração de receita, especialmente na Colômbia.
- Otimizar nossa estrutura de custos com novas iniciativas de redução de custos, garantindo eficiência operacional e sustentabilidade financeira.
- Preservar a liquidez da empresa, garantindo estabilidade e capacidade de resposta diante dos desafios do mercado.

Valores em USD

Valor econômico gerado e distribuído GRI 201-1	2023	2024
Valor Econômico Gerado (VEG)	4.820.040	5.336.709
Receita líquida de vendas	4.771.126	5.274.676
Rendimentos de aplicações financeiras	5.274.676	62.033
Produto da venda de ativos	0	0
Valor Econômico Distribuído (VED)	4.664.808	5.209.319
Despesas operacionais	3.569.517	3.879.748
Salários e benefícios aos funcionários	551.930	681.284
Pagamentos a provedores de capital	510.301	559.596
Investimentos comunitários	101	0
Pagamentos ao governo	32.959	88.691
Valor Econômico Retido (VER)	155.232	127.390

Metas e projetos

 Curto prazo	• Manter os níveis de rentabilidade projetados através de uma gestão eficiente de receitas e controle de custos.
 Médio prazo	• Posicionar a empresa como a melhor do gênero, oferecendo os valores unitários mais competitivos e eficientes do mercado.
 Longo prazo	• Alcançar as metas financeiras do plano de negócios, garantindo desempenho e sustentabilidade a longo prazo.



Honrar e cumprir nosso customer promise

GRI 3-3

- Reduzimos o tempo de espera em nossos canais telefônicos para 1:17 minutos, uma melhoria de 23% em comparação a 2023.
- Aumentamos a participação do canal digital para 56%,6%, adaptandonos às novas necessidades de comunicação e proporcionando uma experiência mais eficiente para nossos clientes.

Cumprir nossa promessa ao cliente é uma prioridade e a base de nossas operações, e isso é realizado em duas frentes principais: **serviço e satisfação**, e **experiência do cliente e serviço de bordo**. Trabalhamos para oferecer um serviço confiável e consistente, alinhado às expectativas de quem nos escolhe. Isso envolve garantir uma experiência de viagem tranquila, desde a compra da passagem até a entrega da bagagem, garantindo qualidade em cada interação e promovendo relacionamentos de longo prazo com base em um atendimento excepcional ao cliente.

Serviço e satisfação

Nossa promessa de valor é oferecer um **serviço seguro, confiável, acessível e sem complicações** através de uma experiência de viagem **acolhedora, atenciosa e consistente** que promova a fidelidade dos passageiros e contribua para a sustentabilidade de nossas operações. Para isso, otimizamos processos, incorporamos tecnologia avançada e fortalecemos o treinamento de nossa equipe, garantindo eficiência e confiança em cada interação.

Gestão e resultados

Na Avianca, focamos em cumprir a nossa promessa aos nossos clientes através do del Core Customer Promise Index, que nos permite medir fatores-chave como pontualidade, cumprimento do itinerário, manuseio de bagagem e resolução no primeiro contato. Além disso, monitoramos a satisfação do cliente, os tempos de espera e a taxa de reclamações, que têm mostrado melhorias consistentes, mesmo em comparação aos níveis pré-pandemia de da COVID-19. Isso nos permitiu otimizar a comunicação, agilizar a prestação de serviços e incorporar soluções baseadas em inteligência artificial para melhorar a experiência dos nossos passageiros. [Ver mais](#)

Para fortalecer nossa rede de serviços, ampliamos nossos destinos e frequências, permitindo aos nossos passageiros maior flexibilidade e opções de viagem. Também estamos trabalhando para personalizar a experiência, oferecendo alternativas adaptadas às necessidades de cada cliente, desde aqueles que buscam opções básicas até aqueles que buscam uma experiência mais personalizada com serviços adicionais.

Implementamos constantemente controles para proteger os dados pessoais de nossos clientes, funcionários e terceiros e minimizar o potencial de riscos associados a vazamentos, fuga ou perdas de informações. Garantimos a conformidade com as regulamentações aplicáveis e mantemos a certificação do nosso Sistema de Gestão de Segurança da Informação com base na norma ISO 27001 de 2022.

Em 2024 conseguimos:

- Incorporar Inteligência Artificial (IA) para otimizar o autoatendimento dos nossos clientes através de canais digitais como Vianca (nosso chatbot e WhatsApp), formulários web e Roteamento Inteligente de Voz (URA), transformando o gerenciamento de reclamações e solicitações com respostas mais precisas, oportunas e personalizadas.
- Integrar IA em vários dos nossos *back offices* de *contact center*, melhorando a eficiência operacional e os recursos de autogestão.
- Consolidar alianças com os principais *gateways* de pagamento, fortalecendo a prevenção de fraudes e a aprovação de transações.
- Ampliar a implementação de quiosques de autogestão, facilitando processos sem a necessidade de um consultor.
- Ouvir ativamente nossos clientes, identificando os dez principais pontos de melhoria para implementar soluções a nível corporativo.

Em 2024, não recebemos nenhuma notificação formal de autoridades regulatórias relacionadas a violações de privacidade do cliente e/ou perda de dados do cliente.

GRI 418-1

Metas e projetos



**Curto
prazo**

- Continuar consolidando a estratégia do modelo de negócios, com confiabilidade operacional e aprimorando a experiência através de um serviço acolhedor, atencioso e consistente. Nós nos propusemos a continuar eliminando potenciais atritos em nossos processos para que possamos entregar o que prometemos aos nossos clientes.



**Médio
prazo**

- Potencializar a experiência do cliente por meio da IA, facilitando o autoatendimento com respostas precisas e consistentes, ao mesmo tempo em que fortalece um serviço acolhedor, atencioso e confiável.



**Longo
prazo**

- Continuar oferecendo uma experiência consistente com base na confiabilidade operacional e um serviço diferenciado que se destaca pelo carinho e atenção personalizada. Isso será alcançado através da simplificação contínua da interação com o cliente usando tecnologia de ponta e processos projetados para serem intuitivos, acessíveis e focados nas necessidades do cliente.

Sob a premissa de que **o céu é de todos**, continuamos avançando para tornar a experiência de viagem mais acessível, personalizada e sem complicações. Como sinal disso, ajustamos as tarifas familiares para oferecer opções mais flexíveis e acessíveis, otimizamos a estratégia de venda de produtos adicionais para maior conforto e personalização e introduzimos um cardápio renovado na cabine executiva. Além disso, em aliança com Álvaro Clavijo, *Loto del Sur* e Mola Sasa, produzimos cerca de 20.000 kits de amenidades inspirados na arte das molas, peças artesanais feitas com tecidos e fios.

Como parte do nosso compromisso com a biodiversidade e o patrimônio cultural, a cada mês fortalecemos e destacamos o trabalho artístico e ancestral de mais de 200 mulheres Gunadule das comunidades de Caimán Alto, Caimán Bajo e Arquia, no departamento de Chocó.

Fortalecemos nossa cultura implementando nosso programa focado em padrões e comportamentos de atendimento ao cliente. Em 2024 treinamos mais de 50% da nossa equipe

Para garantir uma excelente experiência a bordo, realizamos auditorias internas, inspeções de cozinha e verificações de materiais para avaliar a qualidade e a consistência do serviço. Além disso, acompanhamos workshops de royalties comunitários, fortalecendo nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável e o impacto positivo nas comunidades com as quais trabalhamos.

Avaliamos cada etapa da viagem (customer journey) e identificamos oportunidades de melhoria em tempo real. Além disso, analisamos e gerenciamos reclamações para fechar lacunas de serviço, otimizar processos e melhorar a experiência de viagem.



Saiba mais sobre **a experiência, o serviço e a satisfação do cliente.**

[+ Clique aqui](#)

Em 2024 conseguimos:

- Lançar a Classe Executiva em 34 rotas nas Américas em nossa frota de corredor único.
- Lançar Insignia by Avianca, um conceito de *Business Class* em voos de e para a Europa com poltronas reclináveis em 180°, gastronomia premium e elementos de conforto elevados
- Projetar a nova estrutura de serviço e treinar mais de 50% da nossa equipe de atendimento ao cliente.
- Reafirmar nosso compromisso com o meio ambiente utilizando utensílios biodegradáveis, como copos, misturadores e talheres de bambu, reduzindo o uso de plásticos a bordo.
- Criar uma oferta de varejo a bordo adaptada aos gostos dos viajantes, com produtos frescos, cardápios atualizados a cada três meses, opções sem ingredientes de origem animal para vegetarianos e as marcas locais mais vendidas de cada destino.
- Implementar a seção “Tesouros ao Céu” em parceria com a ProColombia, oferecendo produtos inovadores e saudáveis de empreendedores colombianos em rotas da Colômbia.
- Fortalecer a jornada dos funcionários para que, assim como os clientes, se sintam em casa.

Experiência do cliente e serviço de bordo

- Elevamos o nível de conforto e exclusividade na Classe Executiva, implementando novas comodidades em 34 rotas nas Américas.
- Lançamos nosso programa interno de hospitalidade para melhorar a experiência do cliente com um serviço acolhedor, atencioso e consistente.

Gestão e resultados

Na Avianca, reafirmamos nosso compromisso de cumprir a promessa aos clientes, oferecendo um serviço seguro, confiável, acessível e sem complicações, onde cada passageiro se sinta em casa.

Metas e projetos



**Curto
prazo**

- Fortalecer a promessa de valor ao cliente com um serviço acolhedor, atencioso e consistente, garantindo uma experiência alinhada às suas expectativas.
- Ampliar a gama de elementos de bordo para melhorar o conforto e a satisfação dos passageiros.



**Médio
prazo**

- Continuar a fortalecendo a conectividade a bordo, garantindo excelente conteúdo de entretenimento em toda a frota e proporcionando uma experiência consistente e de alta qualidade.
- Desenvolver e otimizar ferramentas avançadas de coleta e análise de dados para entender melhor as necessidades e preferências dos clientes.



**Longo
prazo**

- Consolidar a percepção da nossa Classe Executiva como uma experiência líder de mercado, com foco em qualidade e personalização.
- Manter a consistência e a inovação em todos os tipos de serviço para proporcionar experiências memoráveis a bordo.

- Atualizamos nosso site de assistência especial para proporcionar uma melhor experiência para pessoas com deficiência.
- Fortalecemos nossa cultura inclusiva com a formação de mais de 5.600 funcionários e disponibilização de ferramentas para melhor atender passageiros com deficiência.

Na Avianca, acreditamos que o céu é de todos e trabalhamos para garantir que todos possam voar conosco da maneira que melhor atenda às suas necessidades. Com foco na acessibilidade, nossa prioridade é garantir uma experiência de viagem segura, confortável e sem barreiras para viajantes com deficiências.

Para isso, identificamos e eliminamos obstáculos em todas as etapas da viagem, desde o planejamento e a reserva até a chegada ao destino e o processo pós voo, alinhando nossa equipe e parceiros estratégicos. Da mesma forma, nos adaptamos às necessidades específicas de cada indivíduo, fazendo os ajustes necessários e cumprindo as regulamentações dos países em que atuamos.

Nossa estratégia é baseada em bom senso, empatia e desenho universal, promovendo soluções econômicas com impacto positivo para o maior número de passageiros. Sabemos que alcançar o transporte inclusivo é um desafio que exige comprometimento de todo o setor, por isso promovemos o aprendizado contínuo, a colaboração entre as companhias aéreas e a implementação de melhores práticas para o benefício dos nossos viajantes.



Na Avianca, estamos convencidos de que a inclusão não é apenas uma meta, mas um compromisso permanente com a equidade e a acessibilidade na aviação.

Acessibilidade

- Aumentamos em 16% o número de passageiros que precisam de assistência especial.
- Adaptamos 48 aeronaves A320 com numeração em Braille e lançamos um livreto de acessibilidade para conscientizar nossas equipes sobre o atendimento a clientes com deficiência.

Gestão e resultados

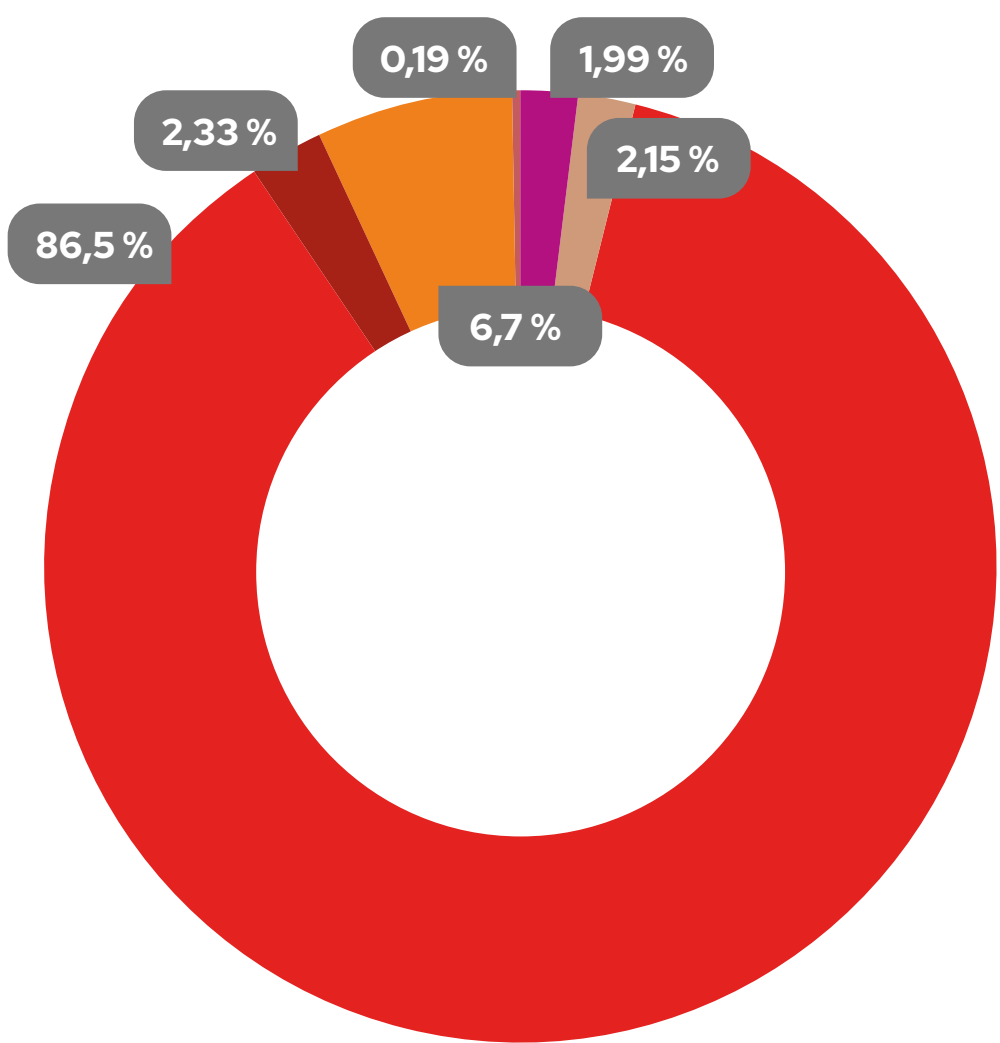
Implementamos mais de 25 ações específicas para fortalecer a acessibilidade em nosso serviço, baseadas em três pilares fundamentais:

- 1
- Gerar a conscientização sobre deficiências e a experiência de voar.
- 2
- Redesenhar os processos para torná-los mais simples e inclusivos.
- 3
- Aproveitar a tecnologia como ferramenta para eliminar barreiras.

60% dessas iniciativas impactaram diretamente na experiência de viagem dos nossos passageiros, adaptando-se às suas necessidades e melhorando a acessibilidade para pessoas com deficiência. Além disso, muitas dessas ações foram implementadas sob princípios de desenho universal, beneficiando uma ampla gama de viajantes, não se limitando a uma única categoria de deficiência.

Atenção especializada

O impacto das nossas iniciativas de acessibilidade demonstrou-se na procura por serviços de assistência especial: 860.939 passageiros solicitaram apoio durante a sua viagem (16% a mais que em 2023).



Assistência especial	Passageiros
Deficiência visual	17.210
Deficiência auditiva	18.569
Incapacidade devido à mobilidade reduzida	745.322
Acompanhamento de animais de serviço	20.095
Companhia animal para apoio emocional	58.088
Deficiência intelectual e neurodivergência	1.655
TOTAL	860.939



Saiba mais sobre
nosso serviço de
Assistência Especial.

+ [Clique aqui](#)

foi destinado à equipe interna da organização, reforçando o comprometimento e o alinhamento com a nossa estratégia.

- **Estamos lançando 5 novos vídeos sobre deficiência auditiva**, direcionados aos nossos funcionários para promover um ambiente de trabalho mais acessível e equitativo.
- **Treinamos 649 agentes aeroportuários em Bogotá por meio de treinamento oferecido pela OPAIN no programa Girassol de Deficiências Ocultas**, uma iniciativa que identifica e oferece atenção especial a pessoas com deficiências ocultas. Este treinamento também foi estendido aos funcionários do aeroporto do Uruguai após sua recente participação na iniciativa de acessibilidade.
- Distribuímos o **Guia de Serviços de Acessibilidade** aos nossos agentes do aeroporto e membros da tripulação, um livreto informativo que inclui detalhes sobre cada categoria de deficiência, diagnósticos associados e recomendações práticas para melhorar as interações com passageiros com deficiência.

Formação e conscientização

Em 2024, também implementamos iniciativas de conscientização dirigidas aos nossos passageiros e equipe interna, utilizando uma variedade de recursos para promover uma comunicação mais inclusiva e fortalecer nossa cultura de acessibilidade.

- **Publicamos 10 peças de conteúdo** nas redes sociais em datas importantes para aumentar a conscientização sobre acessibilidade e a experiência de viagem para pessoas com deficiência.
- **Realizamos 18 sessões informativas para partilhar a nossa estratégia de acessibilidade**, o seu progresso e os desafios identificados ao longo de sua implementação, promovendo diálogo, *feedback* e melhoria contínua. 28 % das sessões foram destinadas a provedores cujos serviços estão relacionados a questões de acessibilidade; o percentual restante

Comitê externo de acessibilidade

Desde 2022 contamos com um Comitê Externo de Acessibilidade, composto por passageiros com deficiência que voaram conosco, organizações especializadas e líderes da Avianca de diferentes áreas-chave para a experiência do cliente.

Durante 2024, realizamos três sessões nas quais compartilhamos o progresso, recebemos feedback e desenvolvemos novas iniciativas para que mais e mais pessoas pudessem desfrutar de uma experiência de viagem sem barreiras. Entre as principais decisões tomadas estão:

- 1 A implementação de um mecanismo para que passageiros com deficiência intelectual ou psicossocial relatem sua condição.
- 2 A definição de uma linguagem apropriada para se referir a esse grupo de viajantes.
- 3 Avaliar alternativas às rampas em aeroportos onde antes eram usadas escadas para embarque e desembarque.

Essas prioridades orientaram nossas ações ao longo do ano, permitindo-nos implementar soluções concretas que melhoraram a acessibilidade e a experiência de viagem. Os resultados obtidos em 2024 mostraram o nosso compromisso e o deste comitê com essas iniciativas, desde a adaptação de processos e treinamento de nossa equipe até a melhoria da infraestrutura aeroportuária, garantindo que cada vez mais pessoas possam voar sem barreiras e sintam que, com a **Avianca, o céu realmente é de todos.**

Em 2024 conseguimos

- Construir rampas nos aeroportos de Cartagena e Valledupar, junto aos nossos parceiros de serviços terrestres, beneficiando mais de 1.200 viajantes.
- Formar mais de 5.000 funcionários que concluíram voluntariamente nosso curso sobre deficiência intelectual e neuro divergência.
- Incorporar uma opção no processo de compra para passageiros com deficiência intelectual, psicossocial e neuro divergente para relatar sua condição e receber assistência adequada.
- Treinar 43 *Complaint Resolution Officials* sobre regulamentações dos EUA e atendimento especializado para passageiros com deficiências.
- Treinar nossos funcionários para receber hóspedes em língua de sinais colombiana.
- Realizar treinamentos sobre suporte, cuidado e assistência a passageiros com deficiência intelectual, psicossocial ou relacionada, bem como protocolos de resposta a crises, com a participação voluntária de 108 agentes de aeroporto e tripulantes de cabine.
- Implementar um teste piloto do serviço de interpretação de língua de sinais no Aeroporto de Bogotá através da plataforma SERVIR, desenvolvida pela Federação Nacional de Surdos da Colômbia (Fenascol), com um uso médio de um passageiro por mês.

Metas e projetos



Curto prazo

- Alcançar a cooperação entre todas as partes interessadas, promovendo a busca contínua por inovações tecnológicas que otimizem a prestação de serviços, tornando-a mais simples e segura para todos.
- Concluir a implementação de marcadores de fila e numeração em Braille em toda a frota A320 para melhorar a experiência de pessoas com deficiência visual ou baixa visão.



Médio prazo

- Implementar pelo menos 25 ações anuais com base em cinco ferramentas principais para eliminar as barreiras existentes para todos os nossos clientes com deficiência.
- Realizar treinamento especializado para agentes de aeroporto e tripulação de cabine para melhorar a qualidade do serviço para pessoas com deficiência ou outras necessidades específicas.



Longo prazo

- Junto com nossos parceiros e autoridades, estamos eliminando o uso de escadas em nossas operações para melhorar a experiência dos passageiros em aeroportos onde a infraestrutura não permite o uso de pontes de embarque.
- Implementar melhorias tecnológicas e otimizar nossos canais digitais para garantir uma experiência inclusiva para todos. Esses canais incluem nosso site, aplicativo móvel, da Avianca, a página de *Check-in*, a plataforma “Gerencie sua reserva”, entre outras.

Garantir nossa eficiência e excelência operacional

GRI 3-3

- Mantivemos nossa excelência operacional cumprindo nossa promessa de valor: entregar nossos clientes com segurança, no prazo (81,7% de desempenho pontual - OTP) e com suas bagagens (1,53% de bagagem extraviada - MB).
- Alcançamos indicadores superiores em termos de serviço com 1:17 em resposta a ligações; 98,5% em *First Time Resolution* - FTR e altos padrões de serviço em nosso *contact center*.
- Obtivemos a recertificação no registro IATA Operational Safety Audit - (IOSA), reconhecimento concedido apenas às companhias aéreas que atendem aos mais altos padrões de segurança operacional.
- Alcançamos o nível de maturidade em segurança cibernética 4,2/5, segundo avaliação da Deloitte.
- Com a Avianca Cargo, conquistamos o *ESG Award no dos Aviation Achievement Awards 2024* graças à implementação de iniciativas ambientais, sociais e de governança.
- Na Avianca Cargo, estamos relançando nossa marca com um novo slogan: "Fazemos por você", consolidando nossa posição entre as seis principais companhias aéreas de carga do mundo, de acordo com o *Air Cargo News Awards 2024*.
- Com a Lifemiles, fomos reconhecidos como o melhor provedor de atendimento ao cliente de companhias aéreas nas Américas, de acordo com o *Frequent Traveler Awards 2024*.

Na Avianca, a eficiência e a excelência operacional são essenciais para manter a segurança, otimizar recursos e oferecer um serviço de qualidade. Promovemos iniciativas para reduzir o desperdício, otimizar a cadeia de suprimentos e promover o bem-estar da nossa equipe. Avançamos na reconfiguração da frota e na capacitação do efetivo operacional, sempre sob gestão ativa de riscos e compromisso com a transparência e a responsabilidade corporativa, reafirmando que o céu é de todos.

Gestão e resultados

A **segurança operacional** é nossa prioridade para proteger nossos passageiros, funcionários e operações. Para fortalecê-la, demos continuidade à implementação *Safety Management System (SMS)*, ferramenta fundamental para identificar riscos, prevenir acidentes e melhorar continuamente nossos processos. Também identificamos potenciais lacunas de segurança em áreas operacionais e desenvolvemos planos de ação específicos para solucioná-las.

Como parte de nossos esforços de melhoria contínua, ampliamos o escopo de nossas auditorias de segurança, aumentando seu número em 21% e as inspeções não anunciadas (*spotchecks*) em 598%. Auditorias programadas foram conduzidas em vários processos, estações, fornecedores e bases, complementadas por auditorias não programadas de operações de linha e produtos, garantindo controle abrangente e contínuo de nossas operações para identificar riscos com mais precisão, detectar oportunidades de melhoria com mais eficácia e fortalecer nossa cultura de segurança. [Ver mais.](#)



Nossa frota

Nossa frota é essencial para proporcionar viagens seguras, confortáveis e eficientes. Por isso, trabalhamos constantemente em sua expansão e manutenção, garantindo uma melhor experiência aos nossos passageiros e otimizando nossas operações.

Avançamos em nossa estratégia de responsabilidade corporativa e modernização com a renovação e expansão de nossa frota. Desativamos três aeronaves antigas (um Airbus A300F e dois Boeing 767Fs) e incorporamos 11 aeronaves adicionais à nossa rede operacional, incluindo dois Boeing 787s, sete Airbus A320Neo, um Airbus A320XLR e um Airbus A330-300. Esta atualização otimizou nossa operação com motores de última geração, melhorando a eficiência de combustível e reduzindo as emissões de CO2. Com essa expansão, ultrapassamos a marca de 160 aeronaves disponíveis para transporte de passageiros, o que representa um crescimento de 15,8% e reafirma nosso compromisso com uma aviação mais eficiente e sustentável.





Saiba mais sobre **gestão de frotas e desempenho operacional**.

+ Clique aqui



Segurança do voo

Gerenciamos riscos de forma abrangente para garantir operações seguras e eficientes, alinhando-nos com o padrão ISO 31000. Em 2024, continuaremos fortalecendo quatro áreas principais:

Riscos	Ações de gestão e mitigação
Corporativo (estratégico)	Identificamos e monitoramos os riscos estratégicos em reuniões trimestrais de acompanhamento com os responsáveis por cada risco (Diretores, VPs e C-Levels), onde validamos novas situações que exigem atenção, bem como revisamos e atualizamos planos de ação e controles dos riscos ativos.
Por projetos	Gerenciamos os riscos dos projetos desde seu planejamento até a sua implementação, aumentando sua probabilidade de sucesso e minimizando seu impacto na organização
Sob demanda	Respondemos rapidamente a solicitações específicas de análise de risco.
Por processos	Implementamos controles de segurança, proteção, segurança da informação e prevenção de fraudes em todas as áreas.

Além disso, continuamos atentos aos desenvolvimentos no setor de aviação global, gerenciando proativamente os desafios que isso representa para a Avianca. São previstas mudanças regulatórias em vários países onde operamos, especialmente na Colômbia e nos Estados Unidos, com foco em direitos dos passageiros, céus abertos, controle de preços e esquemas de vigilância. Nosso desafio é adaptar o plano de negócios à dinâmica do mercado, levando em consideração essas mudanças, bem como as flutuações das taxas de câmbio, os preços dos combustíveis e a recessão econômica, que impactam particularmente no mercado colombiano.



Saiba mais sobre **como gerenciar nossos riscos**.

+ Clique aqui



Cibersegurança

Para proteger nossos ativos digitais, temos uma [Política Corporativa de Segurança da Informação e Segurança Cibernética](#), apoiada por certificações como ISO27001:2022 e PCI-DSS V.4.0. Além disso, implementamos um sistema de gestão de segurança da informação com base em padrões internacionais e mantemos uma apólice de seguro cibernético ativa que fortalece nossa capacidade de resposta a possíveis incidentes.

Nossa estrutura é liderada pelo *Chief Information Security Officer* (CISO), que se reporta ao *Chief Information Officer* (CIO) e coordena áreas-chave como segurança da informação, risco e conformidade, segurança operacional, gerenciamento de acesso e resposta a incidentes. O CISO reporta periodicamente o progresso e os desafios ao Comitê de Auditoria do Conselho e à Equipe de Liderança Executiva (ELT).

A formação e a conscientização de nossas equipes são uma prioridade. Por isso, desenvolvemos um programa obrigatório de cultura de segurança da informação, que inclui treinamentos, simulações de ataques cibernéticos e avaliações de vulnerabilidades. Também implementamos controles técnicos avançados para proteger o acesso às informações, proteger a transmissão de dados e evitar vazamentos de informações confidenciais. Realizamos continuamente exercícios de segurança cibernética que testam nossas capacidades de detecção e resposta a ameaças.

Em 2024, fortalecemos nossa estratégia de segurança cibernética integrando controles-chave e criando sinergias com outras empresas do grupo empresarial.

Aprimoramos a proteção e a segurança do perímetro digital em dispositivos de usuários finais, ao mesmo tempo em que corrigimos vulnerabilidades críticas em nossa infraestrutura para reduzir riscos operacionais. Além disso, renovamos nossa política de risco cibernético pelo quarto ano consecutivo, fortalecemos a gestão de acessos privilegiados e otimizamos a integração de aplicativos em nosso sistema de identidade digital. Como parte da nossa visão preventiva, atualizamos



o Plano de Continuidade de Negócios, garantindo estratégias de recuperação tecnológica mais eficazes e resilientes.

Cadeia de mantimentos

GRI 2-6

Construímos relacionamentos fortes e de longo prazo com nossos fornecedores, baseados em confiança, transparência e responsabilidade, garantindo qualidade, eficiência e pontualidade em nossos serviços. Promovemos práticas que protegem o meio ambiente, beneficiam as comunidades e reforçam a gestão responsável em toda a nossa cadeia de suprimentos. Nosso processo de aquisição é transparente e estruturado, desde o planejamento e a estratégia de negociação até a avaliação técnica e econômica para seleção e adjudicação do contrato. Em 2024, reafirmamos nosso compromisso com a integridade em todas as etapas, fortalecendo nossos relacionamentos com nossos fornecedores e promovendo juntos o desenvolvimento sustentável.

Monitoramos nossa cadeia de suprimentos usando indicadores-chave de desempenho (KPIs) para avaliar a eficiência e a conformidade de nossos processos. Por meioAtravés de nossos Administradores de Contratos, garantimos que os fornecedores cumpram os acordos estabelecidos, otimizando resultados e fortalecendo relacionamentos estratégicos.

Durante 2024, focamos nossa gestão da cadeia de suprimentos na melhoria de processos e no fortalecimento das negociações com nossos fornecedores para otimizar custos e gerar economia. Para alcançar esse objetivo, implementamos iniciativas importantes como:



Negociações estratégicas: fortalecemos relacionamentos com fornecedores importantes, resultando em acordos mais favoráveis.



Política de compras sustentáveis: estabelecemos diretrizes para priorizar fornecedores com melhores práticas ambientais, sociais e de governança, alinhando nossas decisões de compra aos valores da organização.



Otimização de níveis de aprovação: ajustamos os níveis de aprovação, permitindo decisões mais rápidas sem comprometer a supervisão necessária.



Simplificação de processos: redesenhamos e simplificamos os fluxos de trabalho para otimizar as operações em toda a cadeia de suprimentos.



Saiba mais sobre nossa gestão da cadeia **de mantimentos**.

+ [Clique aqui](#)

Em 2024 conseguimos:



Segurança

- Aumentar em 21% as auditorias e em 598% as *spotchecks*, como parte de uma análise mais aprofundada de segurança baseada em SMS.
- Alinhar o *Emergency Response Plan* - ERP com o SMS, melhorando a resposta perante emergências e reduzindo riscos operacionais.
- Não sofreremos nenhuma perda financeira ou não conformidade regulatória devido a ataques cibernéticos.
- Renovar nossas certificações ISO27001 e PCI-DSS, reafirmando nosso compromisso com os mais altos padrões.
- Creinar 1.366 funcionários em segurança da informação, fortalecendo a cultura organizacional.



Eficiência

- Retiramos três de nossas aeronaves mais antigas, avançando na renovação de nossa frota, o que melhorou a eficiência operacional e reduziu nossas emissões de CO2.
- Executar US\$ 116 milhões em iniciativas de redução de custos, permitindo eficiência tangível em processos operacionais e alinhamento com nossa crença de "foco em custos".
- Reduzir o *Cost per Available Seat Kilometer* - CASK em 4,8% e o CASK de operações mais combustível em 4,1%, alcançando melhor eficiência operacional e lucratividade.
- Superar em 20% a economia de galões de combustível estimada no orçamento, sob os mais altos padrões de segurança.

Metas e projetos

**Excelência**

- Aumentar a rentabilidade do programa On-Board Sales em 20% em relação a 2023.
- Otimizar a eficiência operacional e melhorar as condições de trabalho fortalecendo o diálogo com nossos sindicatos de pilotos, chegando a um acordo de produtividade que beneficie tanto nossas operações quanto nossa tripulação.
- Reduzir as aposentadorias voluntárias de pilotos e técnicos de manutenção em mais de 50%, fortalecendo a estabilidade e a retenção de talentos importantes.

**Serviço**

- Reduzimos o tempo de espera em nossos canais telefônicos para 1:17 minutos, uma melhoria de 23% em comparação a 2023.
- Resolvemos 98,5% dos casos no primeiro contato.
- Manter nossa excelência operacional com um desempenho de pontualidade (OTP) de 81,7% e uma taxa de bagagem perdida de 1,53 (MB).
- Reduzir o número de passageiros não designados em seus voos em 55%, melhorando sua experiência e otimizando a disponibilidade de espaço.

**Carga**

- Renovar nossa frota, oferecendo mais e melhores opções aos nossos clientes.
- Compensar 75% das toneladas de CO2 geradas pelas operações aéreas na Colômbia.

**Curto prazo**

Segurança

- Continuar desenvolvendo sobre a base do *Safety Management System* em direção a uma cultura de segurança proativa que não apenas responda a incidentes, mas também antecipe e previna riscos antes que eles ocorram.
- Implementar o programa de treinamento de segurança para cada funcionário.
- Incluir atributos de segurança nos procedimentos operacionais.

Eficiência

- Otimizar a gestão de estoque e transferir a manutenção pesada para o MROH (*Maintenance, Repair, Overhaul Hub*) para melhorar a eficiência e reduzir os custos operacionais.
- Reduzir o consumo de combustível consolidando tecnologias (*Geotitan, Opticlimb, FliteDeck*).
- Integração com o Grupo Abra para a padronização de processos de atendimento aeroportuário.
- Negociação de incentivos de aeroporto, hotel e alimentação para a tripulação.

**Médio prazo**

- Fortalecer o sistema de gerenciamento de fadiga (*Concern e BAM*) para minimizar os riscos associados ao bem-estar da tripulação.
- Posicionar-nos como a companhia aérea líder na redução de emissões de CO2, promovendo melhorias no uso da APU, otimização de aeronaves com *retrofits* e tecnologias que otimizam o consumo de combustível.
- Implementar um único dispositivo para chefes de tripulação que facilite a comunicação operacional, otimize a medição de desempenho e simplifique os canais de contato.

**Mediano prazo**

- Desenvolver produtos de venda a bordo com maior prazo de validade para reduzir o desperdício.
- Estabelecer um processo de separação de resíduos a bordo em parceria com as autoridades aeroportuárias.

Excelência

- Fortalecer modelos de previsão de atrasos e condições climáticas.
- Otimizar o planejamento da tripulação e a previsão operacional para garantir alocação eficiente de recursos e melhor resposta a eventos imprevistos (*crew planning y forecasting*).

Serviço

- Implementar o software AVIATAR na frota de B787 para reduzir eventos AOG.

Carga

- Incorporar duas aeronaves A330 P2F à frota de carga.
- Reduzir o custo por quilo na AeroUnión para igualá-lo ao da Avianca Cargo.
- Ampliar a frota de cargas e implementar o projeto de reciclagem de resíduos na Colômbia.

**Longo prazo**

- Tornar-se a companhia aérea preferida dos pilotos para trabalhar, destacando-se pelas nossas condições de trabalho e oportunidades de desenvolvimento.
- Substituir 40% da frota de veículos na rota Bogotá-Medellín por veículos elétricos, reduzindo nossa pegada ambiental.

Carta de **verificação da Icontec**

GRI 2-5

**DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD
PARA MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD GRI**



DECLARACIÓN DE REPORTE ELABORADO “DE REFERENCIA” CON LA GUÍA

**AVIANCA
Informe de Responsabilidad Corporativa 2024**

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la empresa **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA**.

Se ha realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del **Informe de Responsabilidad Corporativa 2024** de la empresa **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA** de acuerdo con lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative – Estándar GRI Universal y el procedimiento para la verificación de informes de sostenibilidad elaborada por **Icontec**.

La preparación, el contenido y la declaración de modalidad “De referencia” del Informe verificado, es responsabilidad de la dirección de la empresa **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA**; así como definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y el control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión limitada, la cual se planeó y se llevó a cabo de acuerdo con el protocolo para el Servicio de Verificación de Reportes de Sostenibilidad de **Icontec**, basado en las directrices del GRI.

El alcance del compromiso de aseguramiento se desarrolló según lo acordado con **Icontec**. Incluyó la verificación de una muestra de las actividades descritas en el reporte y, una revisión de la aplicación de los principios y los contenidos básicos generales y específicos que presentan el desempeño en sostenibilidad del periodo 2024-01-01 al 2024-12-31.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión y verificación de la información presentada en el **Informe de Responsabilidad Corporativa 2024**, que nos permite emitir una conclusión sobre la naturaleza y alcance del cumplimiento de los principios de transparencia por parte de la organización y una conclusión sobre la fiabilidad de sus estándares generales.

El trabajo de revisión ha consistido en la recopilación de evidencias, e incluyó entrevistas confirmatorias en los diversos procesos de la empresa, responsables de la determinación de materialidad y del enfoque de gestión que han participado en la elaboración del Informe de sostenibilidad. El énfasis recayó en la fiabilidad de la información. La verificación externa fue conducida por el equipo de Icontec el 2025-03-04 al 2025-03-05 de manera remota.

A continuación, se describen los procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, que se aplicaron para alcanzar nuestras conclusiones:

- Lectura y revisión previa del **Informe de Responsabilidad Corporativa 2024** terminado; para la revisión de las actividades realizadas por **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA** con relación y consideración de sus partes interesadas, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información en función del entendimiento de la empresa de los requerimientos de sus grupos de interés.

F-PS-472
Versión 00

Página 1 de 3

**DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD
PARA MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD GRI**



DECLARACIÓN DE REPORTE ELABORADO “DE REFERENCIA” CON LA GUÍA

**AVIANCA
Informe de Responsabilidad Corporativa 2024**

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la empresa **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA**.

Se ha realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del **Informe de Responsabilidad Corporativa 2024** de la empresa **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA** de acuerdo con lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative – Estándar GRI Universal y el procedimiento para la verificación de informes de sostenibilidad elaborada por **Icontec**.

La preparación, el contenido y la declaración de modalidad “De referencia” del Informe verificado, es responsabilidad de la dirección de la empresa **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA**; así como definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y el control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión limitada, la cual se planeó y se llevó a cabo de acuerdo con el protocolo para el Servicio de Verificación de Reportes de Sostenibilidad de **Icontec**, basado en las directrices del GRI.

El alcance del compromiso de aseguramiento se desarrolló según lo acordado con **Icontec**. Incluyó la verificación de una muestra de las actividades descritas en el reporte y, una revisión de la aplicación de los principios y los contenidos básicos generales y específicos que presentan el desempeño en sostenibilidad del periodo 2024-01-01 al 2024-12-31.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión y verificación de la información presentada en el **Informe de Responsabilidad Corporativa 2024**, que nos permite emitir una conclusión sobre la naturaleza y alcance del cumplimiento de los principios de transparencia por parte de la organización y una conclusión sobre la fiabilidad de sus estándares generales.

El trabajo de revisión ha consistido en la recopilación de evidencias, e incluyó entrevistas confirmatorias en los diversos procesos de la empresa, responsables de la determinación de materialidad y del enfoque de gestión que han participado en la elaboración del Informe de sostenibilidad. El énfasis recayó en la fiabilidad de la información. La verificación externa fue conducida por el equipo de Icontec el 2025-03-04 al 2025-03-05 de manera remota.

A continuación, se describen los procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, que se aplicaron para alcanzar nuestras conclusiones:

- Lectura y revisión previa del **Informe de Responsabilidad Corporativa 2024** terminado; para la revisión de las actividades realizadas por **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA** con relación y consideración de sus partes interesadas, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información en función del entendimiento de la empresa de los requerimientos de sus grupos de interés.

F-PS-472
Versión 00

Página 2 de 3

**DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD
PARA MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD GRI**



DECLARACIÓN DE REPORTE ELABORADO “DE REFERENCIA” CON LA GUÍA

**AVIANCA
Informe de Responsabilidad Corporativa 2024**

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la empresa **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA**.

Se ha realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del **Informe de Responsabilidad Corporativa 2024** de la empresa **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA** de acuerdo con lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative – Estándar GRI Universal y el procedimiento para la verificación de informes de sostenibilidad elaborada por **Icontec**.

La preparación, el contenido y la declaración de modalidad “De referencia” del Informe verificado, es responsabilidad de la dirección de la empresa **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA**; así como definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y el control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión limitada, la cual se planeó y se llevó a cabo de acuerdo con el protocolo para el Servicio de Verificación de Reportes de Sostenibilidad de **Icontec**, basado en las directrices del GRI.

El alcance del compromiso de aseguramiento se desarrolló según lo acordado con **Icontec**. Incluyó la verificación de una muestra de las actividades descritas en el reporte y, una revisión de la aplicación de los principios y los contenidos básicos generales y específicos que presentan el desempeño en sostenibilidad del periodo 2024-01-01 al 2024-12-31.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión y verificación de la información presentada en el **Informe de Responsabilidad Corporativa 2024**, que nos permite emitir una conclusión sobre la naturaleza y alcance del cumplimiento de los principios de transparencia por parte de la organización y una conclusión sobre la fiabilidad de sus estándares generales.

El trabajo de revisión ha consistido en la recopilación de evidencias, e incluyó entrevistas confirmatorias en los diversos procesos de la empresa, responsables de la determinación de materialidad y del enfoque de gestión que han participado en la elaboración del Informe de sostenibilidad. El énfasis recayó en la fiabilidad de la información. La verificación externa fue conducida por el equipo de Icontec el 2025-03-04 al 2025-03-05 de manera remota.

A continuación, se describen los procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, que se aplicaron para alcanzar nuestras conclusiones:

- Lectura y revisión previa del **Informe de Responsabilidad Corporativa 2024** terminado; para la revisión de las actividades realizadas por **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA** con relación y consideración de sus partes interesadas, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información en función del entendimiento de la empresa de los requerimientos de sus grupos de interés.

F-PS-472
Versión 00

Página 3 de 3

Tabela GRI

Declaração de uso: avianca apresenta nossa gestão de responsabilidade corporativa citada neste índice de conteúdo GRI (*Global Reporting Initiative*) para o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, usando a Norma GRI 2021 como referência.

Código	Indicador	Localização	Comentários
1. Mensagem do nosso CEO			
2-22	Declaração sobre a Estratégia de Desenvolvimento Sustentável	Página 3	
2. Sobre nós			
2-1	Detalhes organizacionais		<i>Investment Vehicle 1 Limited</i> (“IV1L”), a atual sub-holding do Grupo Avianca, é uma empresa das Ilhas Cayman com residência fiscal no Reino Unido. Os escritórios principais e a sede corporativa do grupo estão localizados em Bogotá DC, Colômbia. O Grupo também tem um importante centro em El Salvador.
2-2	Entidades incluídas no relatório de sustentabilidade		Este relatório abrange todas as operações que compõem as empresas da Avianca e nossas unidades de negócios.
2-3	Período de reporte, frequência e ponto de contacto		De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024. Este relatório é divulgado anualmente. Para mais informações, entre em contato com: Sylvia Ramirez Stapper (sylvia.ramirez@Avianca.com)
2-4	Atualização de informações		Para o relatório de 2024 apresentamos atualizações das informações divulgadas em anos anteriores: Informações atualizadas: nome do tema material - Redução da poluição sonora Indicador: GRI 3-2 Localização: Avianca responsabilidade corporativa Motivo da atualização: modificação das definições utilizadas Descrição da alteração: o nome do assunto material “Redução da poluição sonora” foi atualizado para “Redução da geração de ruído” para garantir maior precisão técnica na gestão do nosso assunto material. O termo “poluição sonora” refere-se à presença de sons indesejados que afetam a saúde e o bem-estar das pessoas, e sua determinação requer medições técnicas validadas por autoridades competentes. Em contraste, a gestão do ruído ambiental na aviação é baseada em medições específicas e na conformidade com regulamentações internacionais. Por essa razão, o novo termo reflete com mais precisão nossas ações para mitigar os impactos do ruído, sem gerar interpretações errôneas. Com essa precisão técnica, garantimos a rastreabilidade e a transparência das informações em nossos relatórios de responsabilidade corporativa e reafirmamos nosso compromisso com um sistema de aviação mais responsável e alinhado aos padrões internacionais. Esta atualização não altera o resultado da materialidade, pois permanece consistente com os riscos, oportunidades e impactos priorizados por nossos grupos de interesse na análise realizada em 2023. Informações atualizadas: carga transportada Indicador: <i>Revenue Tonne kilometers</i>- RTK Localização: quadro Desenvolvimento da Sociedade - Nossa Rede Motivo da atualização: erro involuntário cometido em períodos de relatórios anteriores Descrição da alteração: em 2023, foi relatado um RTK de 383, mas o número correto é 404, o que representa um erro na receita de carga relatada devido à omissão da receita de <i>Wetlease</i>, correspondente ao pagamento da Aerounión para a Tampa pelo aluguel de aeronaves.

Código	Indicador	Localização	Comentários
2-4	Atualização de informações		Información actualizada: emissões de Escopo 1, 2 e 3, em 2019 e 2023 Indicador: GRI 305-1; 305-2; 305-3 Localização: quadro redução das emissões de gases com efeito de estufa Motivo da atualização: modificação dos métodos de medição Descrição da alteração: Como parte do nosso compromisso com a transparência e a melhoria contínua na gestão da nossa pegada de carbono, atualizamos as emissões geradas no Escopo 1 para os anos de 2019 e 2023. Em 2019, foram reportadas inicialmente 5.154.840 tCO2e, mas após revisão das informações e atualização de alguns fatores de emissão, o valor correto é 5.286.141 tCO2e. Da mesma forma, em 2023, foram reportados 4.370.333 tCO2e, com o valor ajustado sendo 4.518.263 tCO2e. Essas correções surgiram em decorrência do processo de verificação, que indicou a necessidade de ajuste nos valores reportados. Em relação ao Escopo 2, os fatores de emissão de 2019 e 2023 foram atualizados, o que também levou a uma alteração nos valores reportados. Em 2019, o valor inicialmente relatado foi de 2.145 tCO2e, enquanto o valor correto é 3.641 tCO2e. Em 2023, o valor reportado foi de 2.154 tCO2e, com o valor ajustado também sendo de 2.346 tCO2e. Em relação ao Escopo 3, medimos as emissões de 2023 e, adicionalmente, decidimos medir esse escopo para 2019, por ser o ano base. Os resultados mostram que 1.544.190 tCO2e foram reportados em 2019, enquanto 1.461.174 tCO2e foram atingidos alcançados em 2023. Esta atualização foi realizada com base em observações da verificação independente da nossa pegada de carbono, o que nos permitiu ajustar e corrigir as informações relatadas, fortalecendo assim a precisão e a confiabilidade dos nossos dados.
2-5	Verificação externa	Página 43	As informações apresentadas neste relatório foram verificadas externamente pela Icontec para todos os indicadores GRI de 2021.
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Página 5	
3. Nossos marcos			
4. Nossa governança corporativa			
2-9	Estrutura e governança e composição	Página 8, 9	
2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governo	Página 8	
2-11	Presidente do mais alto órgão de governo	Página 9	
2-12	Função do mais alto órgão de governo na supervisão da gestão de impactos	Página 10	
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Página 10	
2-14	Função do mais alto órgão de governo nos relatórios de sustentabilidade	Página 10	

Código	Indicador	Localização	Comentários
2-15	Conflitos de interesse	Quadro: sobre nós – Conflitos de interesse e preocupações críticas	
2-16	Comunicação preocupações críticas	Quadro: sobre nós – Conflitos de interesse e preocupações críticas	
2-23	Compromissos e políticas	Pág 8	
2-26	Mecanismo para solicitar aconselhamento e levantar preocupações	Quadro: sobre nós – Conflitos de interesse e preocupações críticas	
205-1	Operações avaliadas com base em riscos relacionados à corrupção	Página 11	
205-2	Comunicação e treinamento formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Página 11	
205-3	Incidentes confirmados de corrupção e medidas tomadas	Página 11	
405-1	Diversidade de órgãos sociais e funcionários	Página 8, 10	
415-1	Contribuição para partidos e/ou representantes políticos		De acordo com nosso Código de Ética, contribuições de qualquer tipo a partidos e/ou representantes políticos são proibidas.
5. Avianca responsabilidade corporativa			
2-28	Participação em associações	Quadro: sobre nós – Sobre nós	
2-29	Abordagem para o envolvimento das partes interessadas	Página 14, Quadro: sobre nós – Sobre nós	
3-1	Processo de determinação de questões materiais	Página 15	
3-2	Lista de temas materiais	Página 15	
Reduzir as emissões de gases com efeito de estufa (GEE)			
3-3	Gestão de temas materiais	Página 16	
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes das alterações climáticas	Anexo ambiental	Com o apoio do <i>Carbon Trust</i> , conduzimos a identificação e avaliação de Riscos e Oportunidades Relacionados ao Clima (CROs) sob a metodologia da <i>Task Force on Climate-related Financial Disclosures</i> (TCFD) para as companhias aéreas do Grupo Avianca. O resultado deste exercício foi a identificação de Riscos e Oportunidades Relacionados ao Clima (CROs) em todo o modelo de negócios da Avianca, com riscos de transição representando 53% dos CROs avaliados, oportunidades 32% e riscos físicos 15% . Para saber mais sobre os resultados, consulte o Anexo Ambiental 2024.

Código	Indicador	Localização	Comentários
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Anexo Ambiental , Quadro: redução das emissões de gases com efeito de estufa – Recursos energéticos	
302-4	Redução do consumo de energia	Anexo Ambiental , Quadro: redução das emissões de gases com efeito de estufa – Recursos energéticos	
305-1	Emissões diretas de GEE (Escopo 1)	Anexo Ambiental , Quadro: redução das emissões de gases com efeito de estufa – Mitigação de GEE	
305-2	Emissões indiretas de GEE associadas à energia (Escopo 2)	Anexo Ambiental , Quadro: redução das emissões de gases com efeito de estufa – Mitigação de GEE	
305-3	Outras emissões indiretas de GEE (Escopo 3)	Anexo Ambiental	Em 2023, realizamos o primeiro cálculo abrangente da pegada de carbono através de uma empresa de consultoria. Dentro desta mesma consultoria, também calculamos as emissões de Escopo 3 para 2019, por ser nosso ano base. 2019: 1.544.190 toneladas de CO2e 2023: 1.461.174 toneladas de CO2e 2024: As medições do Escopo 3 para o período de 2024 são estimadas para junho de 2025, quando a consultoria parceira entregar os resultados.
305-4	Intensidade das emissões de GEE	Anexo Ambiental , Quadro: redução das emissões de gases com efeito de estufa – Mitigação de GEE	
305-5	Redução das emissões de GE	Anexo Ambiental , Quadro: redução das emissões de gases com efeito de estufa – Mitigação de GEE	
Usar os recursos naturais de forma eficiente			
303-1	Interação com a água como um recurso compartilhado	Página 17, Anexo Ambiental , Quadro: ecoeficiência Ambiental – Água	

Código	Indicador	Localização	Comentários
303-3	Extração de água	Anexo Ambiental , Quadro: eficiência Ambiental - Água	Os resíduos industriais gerados pela Avianca estão relacionados principalmente às nossas atividades de manutenção. Essas águas são coletadas e gerenciadas como RESPEL, essas informações estão reportadas na descrição de resíduos perigosos no capítulo: Minimizar e reutilizar os resíduos gerados pela nossa operação. Portanto, este indicador não é aplicável à nossa operação.
303-4	Derramamento de água		
303-5	Consumo de água	Anexo Ambiental , Quadro: eficiência Ambiental - Água	
Minimizar e reutilizar os resíduos gerados pela nossa operação			
3-3	Gestão de questões materiais	Página 19	
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados aos resíduos	Página 19, Anexo ambiental	
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Página 19, Anexo Ambiental , Quadro: eficiência - Resíduos	
306-3	Resíduos gerados	Anexo Ambiental , Quadro: eficiência - Resíduos	
306-4	Resíduos não destinados à eliminação	Anexo Ambiental , Quadro: eficiência - Resíduos	
306-5	Resíduos destinados à eliminação	Anexo Ambiental , Quadro: eficiência - Resíduos	
Reduzir a geração de ruído			
3-3	Gestión del tema material	Página 23	
Desenvolver o talento humano e promover o seu bem-estar			
2-7	Funcionários	Quadro: gestão do nosso talento humano – Atração e retenção	
2-8	Trabalhadores que não são empregados	Quadro: gestão do nosso talento humano – Atração e retenção	
2-20	Processo para determinação da remuneração	Quadro: gestão do nosso talento humano – Atração e retenção	

Código	Indicador	Localização	Comentários
2-30	Acordos de negociação coletiva	Quadro: gestão do nosso talento humano - Acordos de negociação coletiva	
3-3	Gestão de questões materiais	Página 24, Quadro: Gestão gestão do nosso talento humano	
401-1	Contratação de novos funcionários e rotatividade de pessoal	Quadro: gestão do nosso talento humano - Atração e retenção	
401-2	Benefícios para funcionários em tempo integral	Quadro: gestão do nosso talento humano - Atração e retenção	
401-3	Licença parental	Quadro: gestão do nosso talento humano - Saúde e segurança no trabalho	
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional	Quadro: gestão do nosso talento humano - Saúde e segurança no trabalho	
403-3	Serviços de saúde ocupacional	Quadro: gestão do nosso talento humano - Saúde e segurança no trabalho	
403-4	Participação, consulta e comunicação dos trabalhadores sobre saúde e segurança no trabalho	Quadro: gestão do nosso talento humano - Saúde e segurança no trabalho	
403-5	Formação de trabalhadores em saúde e segurança no trabalho	Quadro: gestão do nosso talento humano - Treinamento e desenvolvimento	
403-6	Promoção da saúde dos trabalhadores	Quadro: gestão do nosso talento humano - Saúde e segurança no trabalho	

Código	Indicador	Localização	Comentários
403-8	Cobertura do sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional	Quadro: gestão do nosso talento humano – Saúde e segurança no trabalho	
403-9	Lesões no local de trabalho	Quadro: gestão do nosso talento humano – Saúde e segurança no trabalho	
403-10	Doenças e enfermidades ocupacionais	Quadro: gestão do nosso talento humano – Saúde e segurança no trabalho	
404-1	Média de horas de treinamento por ano por funcionário	Página 23, Quadro: gestão do nosso talento humano – Treinamento e desenvolvimento	
404-3	Funcionários que recebem avaliações periódicas de seu desempenho e desenvolvimento de carreira	Quadro: gestão do nosso talento humano – Treinamento e desenvolvimento	
405-1	Diversidade de órgãos sociais e funcionários	Quadro: gestão do nosso Gerenciando nosso talento humano – Atração e retenção	
Conexões humanas			
405-2	Proporção de salário-base e remuneração de mulheres versus homens	Quadro: gestão do nosso talento humano – Conexões	
Trabalhando para o desenvolvimento da sociedade – Estratégia de conectividade			
3-3	Gestão de temas materiais	Página 27	
Trabalhando para o desenvolvimento da sociedade – Alianças para o desenvolvimento			
3-3	Gestão de temas materiais	Página 29	

Código	Indicador	Localização	Comentários
Fortalecer a estabilidade financeira			
3-3	Gestão de temas materiais	Página 33	
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 33	
Honrar e cumprir nossa <i>Customer Promise</i>			
3-3	Gestão de temas materiaisl	Página 34	
418-1	Reclamações relacionadas a violações de privacidade do cliente e perda de dados do cliente	Página 34	
Garantir nossa eficiência e excelência operacional			
2-6	Atividades, cadeia de valor e outrosoutras relações comerciais	Página 41, Quadro: excelência Operacional – Cadeia de Suprimentos	
3-3	Gestão de questões materiais	Página 39	
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	Quadro: excelência Operacional – Cadeia de Suprimentos	
308-1	Novos fornecedores que passaram por filtros de seleção de acordo com critérios ambientais	Quadro: excelência Operacional – Cadeia de Suprimentos	
414-1	Novos fornecedores que passaram por filtros de seleção de acordo com critérios sociais	Quadro: excelência Operacional – Cadeia de Suprimentos	

